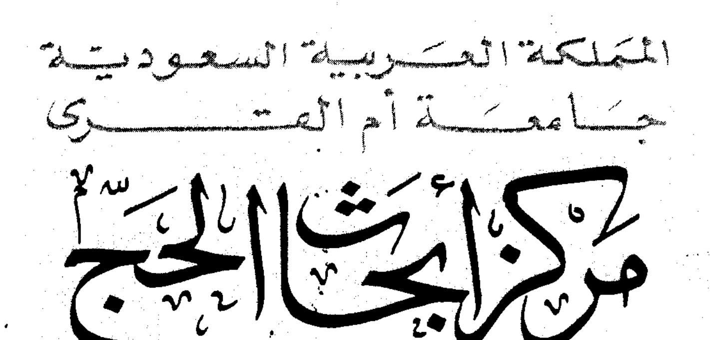


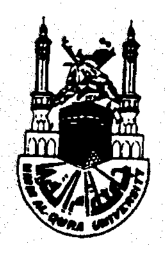


دراسة
تطبيقية على رموز منتقاة
للتعرف على مدى استجابة المعتمرين لها

رمضان ١٤١٥هـ



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
مركز أبحاث الحج



دراسة
تطبيقية على رموز منتقاة
للتعرف على مدى استجابة المعتمرين لها

رمضان ١٤١٥هـ

الباحث الرئيس
د. ثروت السيد حجازي




بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

يوجه الباحث شكره وتقديره إلى معالي مدير جامعة أم القرى لحسن رعايته وتشجيعه المستمر للأبحاث العلمية، وقد كان لهذا التشجيع أثره الكبير في إنجاز هذا العمل.

كما يخص الباحث سعادة الدكتور/ مجدي محمد حريري مدير عام مركز أبحاث الحج بجامعة أم القرى بالشكر والتقدير لتشجيعه الدائم للأبحاث التي تتم بالمركز ومعايشته المستمرة لكل منها.

ويتوجه الباحث بالشكر لسعادة الأستاذ محمد بن علي الشريف رئيس قسم البحوث الحضارية، لمتابعة سعادته وإمداد العمل بالتأييد المادي والمعنوي.

والشكر واجب لكل من ساهم بإخراج هذا العمل وهم أ. سعيد عبدالله خليفة الذي عاون في الجانب الميداني لهذا البحث، والمهندس حسام عبدالسلام الذي عاون في الجانب الإحصائي، كما يتوجه الباحث بالشكر دون تخصيص لكل من أسهم في هذا العمل العلمي.

الباحث
د. ثروت السيد حجازي
أستاذ مشارك بقسم البحوث الحضارية

ملخص البحث

عنوان الدراسة:

دراسة تطبيقية على رموز منتقاة ومدى استجابة المعتمرين لها.

يتناول هذا البحث مناقشة الآتي:

١ ـ بعض الرموز المختارة من قبل حجاج عام ١٤١٤هـ للخدمات المحيطة بالحرم.

٢ ـ تثبيت الرموز الدالة على الخدمات الأساسية بمنطقة الحرم والمشاعر.

٣ ـ أهمية تداول استخدام الرمز بين المعتمرين والحجاج نظراً لسهولة فهمه بين المتعلمين والأميين.

من خلال بحث سابق عن الرموز الموجودة بالمشاعر والدالة على الخدمات عرض ٥٧ رمزاً للدلالة على ٢٤ خدمة، وتم اختيار عيّنة من الحجاج بنسب الجنسيات المختلفة وانتهت النتائج إلى اختيار ٢٤ رمزاً منها ١٢ رمزاً تستخدم في منطقة الحرم منها:

١ ـ وضوء.	٢ ـ رجل.	٣ ـ توقف.
٤ ـ هاتف.	٥ ـ امرأة.	٦ ـ بريد.
٧ ـ دفاع مدني.	٨ ـ صعود.	٩ ـ استحمام.
١٠ ـ مجزرة.	١١ ـ شرطة.	١٢ ـ توعية.

وصممت استبانة تضم اثنى عشر رمزاً مختارة من قبل الحجاج يقابلها اثنا عشر رمزاً موجودة فعلاً للإرشاد حول الحرم سواء أكانت كتابة بلغات مختلفة أو أشكال رمزية.

واختيرت عيّنة من المعتمرين في هذا الموسم (رمضان ١٤١٥هـ) لاستطلاع رأيهم حول أفضل الرموز وضوحاً وسهولة، وبلغت عدد الاستبانات المجمّعة حوالي ٦٧٠ استبانة.

وقد ظهرت استجابات المستبينين تؤيد اختيار الرموز المقترحة بنسب عالية في مقابل الرموز الفعلية والموجودة في أماكن الخدمات.

وخلص البحث إلى نتائج تحليلية تؤكد أهمية مشاركة مستويات ثقافية معيّنة في الاختيار، ومن مختلف الجنسيات مما يدعو إلى تبني البحث لاستخدام الرموز المنتقاة في أماكن الخدمات وتثبيتها ليتعرف عليها الحجاج والمعتمرون وتستخدم في الخرائط الإرشادية وبرامج التوعية.

والله ولي التوفيق ،،،

فهرس المحتويات

الفصل الرابع

الفصل الخامس

الفصل السادس

فهرس الجداول والأشكال

الفصل الأول

مقدمة

تعتبر هذه الدراسة استمراراً لدراسة سابقة، شملت رموز الخدمات في الحرم والمشاعر المقدسة، ولهذا تم اختيار الرمز الأكثر تداولاً الذي يتعامل معه المعتمرون أثناء تواجدهم لأداء العمرة.

ولقد اختيرت الرموز التي تم انتقاؤها من بين الرموز المعروضة على الحجاج في موسم حج ١٤١٤هـ. ولقد سبق وأن أشرنا إلى طريقة عرض الرموز إجمالاً على الحجاج، وأننا حاولنا فيها الحيدة قدر المستطاع، ولهذا اعتبرت الرموز المختارة ممثلة لمعظم آراء الحجاج على مختلف جنسياتهم.

كما وأننا اعتمدنا على أن الرمز الذي يحصل على ٧٠٪ فأكثر هو رمز ناجح، ولهذا أشرنا إلى أن هناك أحد عشر رمزاً يجب إعادتها للاستفتاء مرة أخرى.

أما بالنسبة للاثنى عشر رمزاً التي اختيرت لعرضها على المعتمرين فكانت ناجحة من وجهة نظر الحجاج. وأردنا أن نقارن بينها وبين ما يشير للخدمة في الواقع فعلاً. فكانت طريقة البحث هي عرض ما يشير للخدمة من رمز أو كتابة وما يشير إليها من رمز مختار من قبل الدراسة. وتترك الحرية للمعتمر في أن يختار الخدمة الدالة بنفسه وأيهما أوضح بالنسبة له.

ومن الطبيعي ألا نحتاج إلى ترجمة للعرض على عيّنات أكثر من الحجاج الناطقين بلغات غير العربية، فلقد اقتصرنا على ترجمة العنوان فقط والذي

يتيح الاختيار للمستبين بالتأشير على أحد الاختيارين، ومن الأيسر في عمل الاستبيان، وللحصول على أعداد متلائمة مع أعداد المعتمرين وجنسياتهم أن تكون طريقة مخاطبتهم تتميز بالسهولة والوضوح، فكانت الرموز المرسومة أسهل في قراءتها من الكتابة أو الشرح.

* مشكلة البحث:

محاولة إيجاد بديل أكثر فهماً وتعبيراً عن اللافتات الإرشادية حول منطقة الحرم المكي.

* أهداف البحث:

١ ـ تأكيد بعض الرموز المختارة من قبل حجاج عام ١٤١٤هـ للخدمات المحيطة بالحرم.

٢ ـ تثبيت الرموز الدالة على الخدمات الأساسية بمنطقة الحرم والمشاعر.

٣ ـ تداول استخدام الرمز بين المعتمرين والحجاج نظراً لسهولة فهمه بين المتعلمين والأميين.

* مصطلحات البحث:

الرمز ـ الرموز المنتقاة ـ علامة إشارية ـ خدمات أساسية.

الرمز: *Symbol* هو الدلالة على حدث باختصار، أو إشارة إلى معنى بشئ بديل، والرمز لايقتصر على رسم ولكن قد يكون شكلاً (له ظلال) أو لوناً أو كتابة أو حتى صورة مطابقة، ومع اختلاف وسيلة التنفيذ إلا أنه تبقى دائماً الدلالة على الشئ من خلال الرسم المختصر وهو الرمز.

الرموز المنتقاة: *Chosen Symbol* ويعني بها الرموز التي انتقيت من بين مجموعة رموز لنفس المعنى، وذلك يعني أن حجاج عام ١٤١٤هـ عرض عليهم رسوم مختلفة يدل كل منها على نفس الخدمة. فمثلاً الإسعاف عرض لها ثلاثة رسوم انتقى منها الحجاج إحداها بأغلبية، فأصبح رمز الإسعاف منتقى من بقية الرموز الأخرى الدالة على نفس الخدمة. وجمعت الرموز المنتقاة للخدمات الموجودة حول الحرم في هذا البحث.

علامة إشارية: *(Land mark)* يستخدم هذا الاصطلاح في علم الطبوغرافيا أو المساحة العسكرية أو المدنية بمعنى تحديد معالم مكان فيجب أن يشار إلى أهم العلامات الثابتة كجبل أو تل أو نهر أو مجموعة نخيل، ويقصد بالعلامة الإشارية ما يمكن اتخاذه كدليل لبعض الأماكن وذلك من استمرارية هذه العلامة التي قد تكون عبارة عن مبنى له مدة طويلة أو يقع على حديقة أو يطل على جبل أو حتى يتميز معمارياً ويمكن الوصول إليه من غير تداخل أو تشابه.

خدمات أساسية: *Basic Services* ويقصد بها الخدمات التي لاتتميز بها منطقة عن أخرى ولابد من توافرها فالكهرباء والصرف الصحي والمياه خدمات أساسية وكذلك الشرطة والإسعاف والتوعية من الخدمات التي تقدم في كافة المناطق سواء في المشاعر أو منطقة الحرم. ولهذا يقصر استخدام الخدمات الأساسية على وجود خدمات تقدم للمعتمرين عن طريق مرافق رسمية مثل ما سبق ذكره.

* حدود الدراسة:

زمانياً: أجريت الدراسة في شهر رمضان من عام ١٤١٥هـ وبالتحديد في الجزء الأخير من الشهر المبارك.

مكانياً: أجريت الدراسة على عيّنات من المعتمرين الوافدين، وذلك في مواقع مختلفة حول الحرم المكي الشريف.

- التزمت الدراسة بعرض اثنى عشر رسماً مختاراً من قبل الحجاج في موسم حج (١٤١٤هـ)، واشترط أن تكون ممثلة لخدمات يتعامل معها المعتمرون في منطقة الحرم.

- لأن الوافدين للعمرة عادة لايمثلون جميع الجنسيات التي تفد في موسم الحج، وكذلك يتدنى عددهم، لهذا اقتصرت العيّنة على الجنسيات العربية والأردية والفارسية، وحيث إن الاستبانة لاتحتاج إلى ترجمة سوى جملة واحدة وهي السؤال الموجه قبل عرض الرموز، وبالتالي كانت طريقة الترجمة سهلة.

ومع ذلك اقتصر التوزيع على ٦٧٢ استبانة من مختلف الجنسيات، والتي تفد عادة لموسم العمرة.

الفصل الثاني

الإطار النظري

إن قدرة الخالق سبحانه وتعالى ونعمه المتعددة تمثل بعضها في معجزته التي أودعها في أسمى المخلوقات « البشر » وهي العقل الذي يتدبر به الفرد حياته ويتكون داخله مدركات وخبرات تتزايد بزيادة عمر الفرد وتتحكم في هذه الخبرات مجموعة من الضوابط التي تشمل القنوات المؤدية لهذه الخبرات.

مثل البيئة بما تحمله من تقاليد والمجتمع وما يحتويه من ثقافات، وكذلك الأفراد وما يحملون من طباع فطرية وُلدُوا بها أو مكتسبة أدخلت على تصرفاتهم نتيجة الاحتكاك المستمر مع مكونات المجتمع.

ومن العوامل التي تكمل هذا التفاعل المستمر بين الفرد ومجتمعه، هو التواصل بمعنى الاستمرارية، ولكن من خلال التفاعل المتبادل بين الطرفين، ويتم هذا التفاعل باستخدام حواس الإنسان ليدرك ما يحيط به من المجتمع ومتغيراته، والحواس لاتتوقف على النطاق الذي يبدو في الحياة اليومية، وإنما هناك الخزانة المحصنة (العقل) والتي تشكل للحواس مدركات يتم التعرف عليها ومن خلالها ومن ثم يتغير رد الفعل من فرد لآخر نتيجة المدركات المختزنة والتي تستخدم تلقائياً لمجرد التعرض لمثير ما أو بيئة أو موقف غير متآلف عليه.

وتشكل مجموعة الحواس القدرة على التمييز بين موقف وآخر، فضلاً عن أن الحواس وهي قدرة طبيعية فإن تنميتها هي مهارات تكتسب من خلال التعامل اليومي داخل البيئة.

فالفلاح تدرب على رؤية الحقول والأشجار، فهي تمثل لديه مدركات معروفة مألوفة فإذا وُجد في بيئة أخرى، تتحفز حواسه لالتقاط المدركات الجديدة لمحاولة فهمها، وكذا الحال بالنسبة لأي فرد ينتقل من بيئة لأخرى، وفي كل مرة تتحفز الحواس لتفهم المدركات الجديدة. وغالباً ما يتم ذلك بالاستناد إلى الخبرات السابقة لتفهم المدركات الحالية والتعامل معها بخبرة سابقة إلى أن تتآلف مع استجاباته وتتعدل فتصبح هي أيضاً من الخبرات التي يمكن اعتبارها مضافة إلى ماسبق، وهكذا يتم الاتصال.

والاتصال أحد الأشكال الواضحة لإدراك الفرد بما يحيط حوله من بيئة ومتغيرات، وكما أسلفنا فالإدراك هو محصلة استخدام الحواس وبناءً على ذلك يمكننا أن نتتبع مراحل التفاعل الذي يتم بين الفرد والبيئة أو بين الفرد كمتأثر والمثير الذي يتقابل معه.

ولقد أورد (الوتيري ١٩٧٨م) تسلسلاً يتوافق مع العرض المنطقي لاكتساب رد الفعل قبل التصميم أو المثير المتعمد.

فهو يقسم المراحل التي يمر بها الفرد إلى مرحلتين مرحلة تلقائية، وأخرى تحكمية، والتلقائية تمر بقنوات الإحساس ثم الإدراك ثم التخيل ثم التعبير ويتفق مع هذا تفسير آخر (فهمي ١٩٦٣م) حيث يضع مراحل الموقف بين المؤثر والمتأثر أو التفاعل بين الفرد والمثير بأن الإنسان مزود بقوى فطرية منها الإدراك وهو نشاط نفسي يستخدم من قبل الحواس لإدراك موقف يتميز باستخدام الحاسة، فهناك إدراك بصري عن طريق العين وإدراك سمعي عن طريق الأذن.

ويزيد على ماسبق بتفسيره لأسس الموقف بأنه مبني على طرفين أساسيين وهما الفرد والشئ المدرك أو المثير والذات وكلها مرادفات لنفس المعنى.

وينتقل (الوتيري ١٩٧٨م) للمرحلة الثانية وهي التفاعل ويسميها مرحلة التحكم أي فترة صنع القرار ويقسمها قسمين وهما التنفيذ والتطبيق.

بينما نجد (فهمي ١٩٦٣م) يدمج المراحل ليضع ضوابط تتحكم في عملية الإدراك، يقسمها إلى عوامل ذاتية أي ترجع للفرد وعوامل موضوعية أى للشئ المدرك.

وبالنظر إلى ذلك نجد أنه لاخلاف بين كل من تحدث عن الإدراك إلا في إطلاق بعض المسميات التي لاتحيد عن الموضوع الأصلي.

وكلها تندرج تحت مدخلات ومخرجات (*Miller 1967*) كما يشير أيضاً (*Laseiol 1969*) إلى أن ما يخرج من الفرد من تصرفات إنما مرَّ بمجموعة من العوامل لتقييمها قبل أن تصبح فعلاً ملموساً مدركاً.

وهذه العوامل هي الخبرة والثقافة والإعداد المسبق للحدث وهل هناك أحداث مماثلة تثير رد الفعل أم أن الفعل يدخل تحت الأفعال الروتينية.

إذ الحواس هي المدخل للإدراك وإذا تم الإدراك فيعني أن الاتصال بين الفرد والمثير قد تم ولا يعرف ذلك إلا بظهور رد الفعل، وهذا ما نصبو إليه في هذا البحث هو رد فعل المستبينين حول إدراكهم لما طرح عليهم من رموز تمثل بعض الخدمات، وهذه الرموز قد تم اختيارها من قَبْل من قِبَل حجاج موسم ١٤١٤هـ. ولهذا طرحت الرموز التي تعتبر أكثر استخداماً حول منطقة الحرم المكي الشريف.

* خلفية البحث:

تدور فكرة هذا البحث حول الرمز الذي يدل على الخدمة ومدى إمكانية انتشاره بين جمهور المترددين على الحرم المكي الشريف في مواسم العمرة على مدار العام.

وكيف يمكن أن يتآلف المعتمرين مع بعض الرموز التي تشير بوضوح إلى الخدمات المطلوبة.

وحتى نصل إلى هذا المفهوم لابد وأن تكون دائرة المعلومات معروفة المصدر، بمعنى أن المعتمرين الذين يفدون إلى الحرم المكي قد تشكل نسبة كبيرة منهم الاعتياد على القدوم سواء للعمرة أو الحج وصلت في هذه الدراسة إلى ٦٠٪ من إجمالي العيّنة، مما يعني أنه إذا استقر الرمز ووضح ما يرمز إليه من خدمة قد يصبح ذا فائدة فعَّالة إذا انتشر على نفس الخدمة وفي أماكن كثيرة.

مما يتيح فرصة التعامل معه بوعي كامل ويصبح أحد العلامات البارزة التي يمكن الاعتماد عليها فيما بعد في الإشارة إلى الخدمات.

كما أن المصدر لهذه المعلومة التي تعرض على المعتمرين جاء من حجاج ومن جنسيات متعددة، استُبْيِنَ رأيهم في عدة رموز فاختاروا رمزاً يمثل الخدمة.

ولهذا نستطيع أن نطمئن لمصدر المعلومات الخاصة بكل رمز. وتعتبر هذه الرموز كمدخلات لحيز التفكير الخاص بكل معتمر أجري عليه الاستبيان.

وطبقاً لما يقره ميلر (*Millir 1967*) فإن هناك ثلاثة أشياء لابد من معرفتها قبل الوصول إلى قرار بعد الموقف، والموقف هنا هو ما يراه المعتمر وغيره وما يبني على هذه الرؤية من إحصاءات سلباً أو إيجاباً.

وأولها أنه لابد أن توجد مدخلات محكمة يستخدمها الفرد في تنظيم معلوماته مرة أخرى خاصة في ظل المثير.

والمدخلات هي الرمز يراها الفرد مجردة، فيتذكر أو لايتذكر الخدمة التي تشير إليها، ومن ثم يخلط معلوماته السابقة عن الخدمة، مع المعلومات الجديدة عن شكل الرمز، وكل هذا تحت تأثير الاستبيان الملئ بالرموز التي قد يشير بعضها بالنسبة إليه رد فعل إيجابي بالفهم.

والثانية وهي المخرجات التي تخرج من الفرد كشكل مدمج بين رد الفعل والمعلومات السابقة التي أجرى تنظيمها من قبل الذاكرة، وكذلك بين الاختيارات المتاحة أمامه.

ومعنى ذلك أن الفرد حين يقرأ بعينه الرمز تشحذ الذاكرة لاستدعاء المعاني المطلوبة والمرادفة ثم يحاول تكييفها ضمن الموقف الحالي (الاستبيان) ثم يختار أحد الردود من عدة اختيارات يكون قد وصل إليها.

والثالثة هي العلاقة التي تتضح للعيان بين رد الفعل والمثير أي الإجابة التي تَرِد، وتصبح ملكاً لكل من يراها فهي تحل محل أي تصور حتى لو كان مشابهاً ويصبح الرد هو الحقيقة التي يجب التعامل معها لتدخل في تنظيم المعلومات فيما بعد.

معنى ذلك أن رؤية الرموز بشكل أو آخر يشير أو يحرك معنى لدى المشاهد، وهذا المعنى إذا اتفق عليه مجموعة كبيرة في ظل ظروف متشابهة فإنه يمثل رأياً واضحاً أو ملزماً باتباعه. ولهذا فمجموعة الرموز التي تعرض

كأنها تعرض مرة أخرى للاختيار من قبل مجموعة أخرى في ظروف تكاد تشابه الظروف السابقة وقت اختيار هذه الرموز.

مما يفيد في النهاية بأنه إذا تم اختيار الرمز إلذي سبق واختير من قبل فذلك يعني التوافق التام بين آراء القادمين سواء للحج أو العمرة نحوها.

* الدراسات السابقة:

١ - نستند إلى بحث " الرموز الأكثر فاعلية في إرشاد الحجاج " (حجازي ١٤١٤هـ) والذي أجري في حج ١٤١٤هـ - بمركز أبحاث الحج، وذلك البحث يعتبر النموذج الأقرب لما يجري في هذه الدراسة، ففيه عدة أشكال، وكل مجموعة منها تشير إلى أحد الخدمات، وتركت ثلاث اختيارات لكل مستبين يكتبها بنفسه لمعنى يدل على الرمز، ثم تم اختيار أكثر الرموز التي اتفق على معناها واختارها الحجاج واختيرت من كل مجموعة رموز تشير إلى الخدمة أكثر هذه الرموز تعرفاً من قبل الحجاج.

وبالتالي كانت الرموز التي تم اختيارها، يعبر كل رمز منها عن إحدى الخدمات. ورغم أن الدراسة تشير إلى إخفاق بعض الرموز عن تحقيق نسبة تعرف أقل من ٧٠٪، إلا أن الرموز الأخرى وصلت نسبة التعرف عليها إلى أكثر من ذلك.

٢ - " تطوير قدرات المصمم الابتكارية " الدكتور الوتيري (سعيد)، سلوى الغريب، وهي رسالة ماجستير غير منشورة، نوقشت في كلية

الفنون التطبيقية بجمهورية مصر العربية وهي تختص بالأسس العامة التي تراعى حين اختيار التصميم، والوسائل التي يمكن اتباعها للوصول إلى تدريب الطلاب والمبتكرين على اتباعها لضمان جودة التصميم وتحقيقه للهدف المطلوب.

كذلك تضم الدراسة بعض المعايير التي وضعت من قبل المبتكرين والمصممين لتصميم الملصقات والشعارات والأشكال الجمالية منها المساحة واللون والخط والملمس.

* تصميم البحث:

فكرة البحث:

عرضت مجموعة من اثنى عشر رمزاً لخدمات تتوفر حول الحرم المكي الشريف. والرموز التي تشير لهذه الخدمات قصد أن تكون لها رموز مصممة قبلاً لمقارنتها بالرموز المختارة من قبل الحجاج في حج ١٤١٤هـ.

وبناءً على ذلك وضعت بعض الرموز والتي قد تكون لم تحصل على أغلبية ساحقة وذلك للتأكيد على دلالة الرمز لدى المعتمرين وفي الوقت نفسه تشكل اختياراً جديداً لنفس الرمز.

حيث إن الرموز التي عرضت قبلاً وفرت الحيدة الكاملة للمستبينين في الاختيار حيث عرض عليهم أكثر من شكل لنفس الخدمة وتركت لهم الحرية في كتابة المعنى الذي يرغبونه.

أما في هذه الدراسة فالرموز قد اختيرت من قبل وبالتالي يعتبر هذا هو الاختيار الثاني ويعتبر أفضليته أنه اختير ضمن الرموز المشيرة لنفس الخدمة والتي قد تكون تُدُوولت لمدة كبيرة.

والرموز التي عرضت هي:

١ - **وضوء:** وكان قد حصل على نسبة ٦, ٨٧٪.

٢ -**الهاتف:** وكان قد حصل على ٢, ٧٧٪.

٣ -**بريد:** وكان قد حصل على ٢, ٧٥٪.

٤ - **درج صعود:** وكان قد حصل على ٣, ٧٥٪.

٥ -**استحمام:** وكان قد حصل على ٤, ٨٤٪.

٦ -**مجزرة:** وكان قد حصل على ٨, ٧٧٪.

٧ - **شرطة:** وكان قد حصل على ٥, ٧١٪.

٨ - **توعية:** وكان قد حصل على ٣, ٥٨٪.

٩ - **دفاع مدني:** وكان قد حصل على ٢, ٦٠٪.

١٠ -**امرأة:** وكان قد حصل على ٨, ٥٧٪.

١١ - **توقف:** وكان قد حصل على نسبة ١, ٦٠٪. واستخدم على كوبري الجمرات في حج ١٤١٥هـ.

١٢ - **رجل:** وكان قد حصل على نسبة ٠, ١٣٪. وأجري عليه تعديل لتوضيح الشكل النصفي بدل الشكل الكلي.

الفصل الثالث

واقع الرموز المشيرة للخدمات حول الحرم

* التعرف على الرموز الموجودة حول الحرم:

في محاولة للتعرف على رموز الخدمات التي استقر الرأي على أنها أكثر الخدمات استخداماً عند الحرم، وتم اختيارها من تلك الرموز التي نالت أغلبية نسبية في موسم حج ١٤١٤هـ وجد أن الرموز المطلوبة هي:

١ ـ وضوء.	٢ ـ رجل.	٣ ـ توقف.
٤ ـ هاتف.	٥ ـ امرأة.	٦ ـ بريد.
٧ ـ دفاع مدني.	٨ ـ صعود.	٩ ـ استحمام.
١٠ ـ مجزرة.	١١ ـ شرطة.	١٢ ـ توعية.

وقد وجدت بعض الخدمات تحمل أكثر من رمز للإرشاد إليها، كالآتي:

أ ـ رمز الدفاع المدني: EMERGENCY AMARGANSI İLK YARDIM

مركز الدفاع المدني بالمروة شمال الحرم، لايوجد عليه رمز ومكتفي باللافتة، كما أشير فقط إلى رقم الهاتف ٩٩٨ في منطقة باب الملك وباب العمرة وباب الفتح. وكما وجد عند باب أبي قبيس لوحة تشرح كيفية استخدام اسطوانة الإطفاء. وشكل سيارة دفاع مدني، وفي منطقة الحفائر لم يوجد رمز

للدفاع المدني وكذلك شارع الهجرة، وأما في الشبيكة فتوجد لافتة عليها الدفاع المدني.

وفي القرارة توجد اللافتة ورقم التليفون. وبناءً على ذلك نجد أن الدفاع المدني قد اقتصر في الإشارة إلى مراكزه حول الحرم على ذكر العنوان مع رقم التليفون للاتصال وأحياناً يوجد رسم لطريقة اسطوانة الإطفاء أو شكل سيارة الدفاع المدني.

٢ ـ رمز وضوء:

وجدت إشارة إلى الوضوء (بالأردو كتابة) عند الساحة الشرقية وهي بالمناسبة أيضاً تشير إلى الحمامات. مما يعني نسبياً الخلط بين مفهوم الوضوء أو استخدام الحمام لإزالة النجاسة أو التطهر.

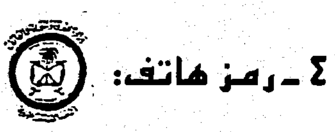
أما في منطقة الصفا، فتوجد حمامات عامة وبها رسم لرجل إشارة إلى أماكن الرجال ورسم لامرأة إشارة إلى أماكن النساء ورسم المرأة يوجد على هيئتين في منطقة الصفا وجد بهذه الكيفية وفي منطقة القرارة توجد هيئة أخرى للمرأة . فيما عدا ذلك فإن جميع الأماكن التي تشير للمرأة لاتدل عليها صورتها أو رمزها اكتفاء بالمسمى المكتوب، وإذا اعتبرنا أن رمز المرأة يشير إلى الوضوء والاستحمام والمراحيض الخاصة بالنساء فكيف يمكن تلافي الضغط على بعض الأماكن مثلاً الخاصة بالاستحمام من أولئك اللائي يردن الوضوء فقط. إلا بالتمييز عن طريق الإشارة الواضحة.

٣ ـ رمز رجل:

وهو في الحقيقة أكثر الرموز انتشاراً بشكله العالمي المعروف والذي يوجد في كافة أنحاء العالم كرمز للرجل . وهو يوجد أيضاً للدلالة على كل

مايخص الرجال من أماكن للوضوء أو استحمام أو مراحيض بصرف النظر عن التخصيص لكل مكان. وذلك على الرغم من الخلط غير المتعمد في إظهار لافتات تحمل كلمة وضوء بالعربية و « وضوگی چگه » بالأردو.

ولهذا وجب الإشارة إلى أنه ليست سابقة من نوعها إفراد مكان وعلامة للوضوء بل هو أحد الأسس في الدلالة الدقيقة للخدمات التي يكثر استخدامها من الحجاج.

٤ ـ رمز هاتف: 

ولقد وجد رمز الهاتف والكتابة الدالة عليه في كافة الأماكن حول الحرم للإشارة إلى وجود هاتف وهي علامة (شعار) تابعة لوزارة البرق والبريد والهاتف بما يحمله من شعار رسمي للدولة وشعار للوزارة ورمز للهاتف، ومن هنا أردنا أن نوجز الرمز في شكل مبسط كما اختاره ا لحجاج في عام ١٤١٤هـ بالشكل المطروح في الاستبانة. أما عن وجود الشكل الأول (الخاص) بوزارة البرق والبريد والهاتف فهو متكرر في كافة الأماكن حول الحرم.

٥ ـ رمز البريد:

إن رمز البريد الذي اختير من قبل الحجاج هو في أبسط صورة رمز عالمي يستخدم للدلالة على النشاط البريدي في مجالات الاتصال وهو مظروف أو غلاف مظروف لا أكثر ولا أقل. ولقد حصل في موسم الحج على نسبة ٧٥٪ وهي تشكل نسبة عالية. ولقد اختير هذا الرمز لاستطلاع رأي المعتمرين حوله، وكانت نتيجة المسح للمناطق حول الحرم أنه لايوجد نفس الرمز بل الرمز

المتعارف عليه وهو يمثل شعار المملكة ومظروف له جناحان كبيران عن المظروف بنسبة ٨٠٪.

كما وجد في بعض الأماكن كلمة بريد دون وجود أي من الرموز أو الشعارات مثل ماهو موجود عند المروة.

٦ ـ رمز تحذيري (ممنوع الدخول):

عند البحث في المناطق عند الحرم وحوله عموماً لم يوجد هذا الرمز للمشاة وإنما وجد بكثرة للمرور بالعلامة المتعارف عليها ⛔ خاصة في الشوارع الرئيسية مثل شارع أم القرى والحفائر فيوجد للمرور ممنوع الوقوف والانتظار، وكذلك في شارع الهجرة.

إلا أن هذا الرمز هو أحد الرموز التي وردت في كتاب *International Treadmark*، وحيث عرض على الحجاج في موسم ١٤١٤هـ بلغت نسبة التعرف عليه حوالي ٦٠٪ من جمهور العيّنة. ولذلك رئي عرضه على المعتمرين لتأكيد الدلالة المقصودة، وهي التفريق بين علامة المشاة وعلامة السيارات من خلال ازدياد نسبة المتعرفين عليه من المعتمرين. ولقد ثبتت فعالية هذا الرمز حين وضع على اللافتات الإرشادية فوق كوبري الجمرات (١٤١٥هـ) لتوحيد اتجاه السير.

٧ ـ رمز امرأة (مكان خاص للسيدات):

لاتحمل أكثر الأماكن حول الحرم رمزاً يشير للمرأة للدلالة على الأماكن الخاصة بها، ففي شارع إبراهيم الخليل توجد كتابات فقط تشير إلى دورات مياه للنساء بالإنجليزية والعربية، وفي منطقة باب الملك والعمرة يوجد رمز واحد غير متكرر وهو على شكل . أما في المروة فيوجد كتابة فقط

تشير إلى دورات مياه للنساء. ونجد نفس الرمز السابق عند الساحة الشرقية. بينما لم توجد لافتة تشير إلى ذلك في منطقة الحفائر والهجرة. ورمز المرأة الذي وضح في الصورة على الرغم من أنه يشوبه بعض العيوب الفنية إلا أنه يشير في أقل احتمالاته لمن لايعرف القراءة بأنه مكان خاص للنساء.

ومن العيوب التشكيلية التي نراها في الرمز الموضوع (الساحة الشرقية) أنه متلاصق الأجزاء بين اليدين والجسم مما لايدع فرصة لرؤية تفاصيله أو ملامحه العامة من بعد خاصة في أوقات لاتكون الإضاءة فيها على درجة قوية فيبدو الشكل من بعيد وكأنه مثلث متساو الساقين ولايعطي الأثر المطلوب منه. لأن الأجزاء تطمس في بعضها ولاتظهر أي شكل يشير إليه.

٨ ـ رمز صعود (سلم):

وقصد به الإشارة إلى أماكن الصعود بواسطة السلالم. والتي وجدت فعلاً للإشارة إلى ذلك عبارات كتبت إما باللغة العربية أو الإنجليزية ونادراً ما أضيفت لغة أخرى.

والحقيقة أن الاحتياج لإشارة السلم ليست عند موضعه أي موضع السلم ولكن عند الأماكن التي تؤدي إليه مثلاً عند السلالم الكهربائية داخل المسجد الحرام فالمبنى لايظهر ما بداخله من سلالم للمارين، ولذا وجب التنويه بلغة تكون مفهومة على كافة المستويات.

وبمسح المناطق حول الحرم وجد أن رمز السلم لم يستخدم كشكل رمزي في أي من المناطق التي استطلعنا فيها اللوحات الإرشادية. ولقد حصل هذا الرمز في رأي الحجاج ١٤١٤هـ على ٧٥,٣٪ من إجمالي المتعرفين على الرموز.

٩ ـ رمز استحمام:

قصد بهذا الرمز الإشارة إلى أماكن دورات المياه التي توجد بها إمكانية الاستحمام فقط، بمعنى أن هناك من الحجاج والمعتمرين الذين يودون الاستحمام في أوقات النهار داخل المرافق العامة وأيضاً الحجاج داخل منى وليس أمامهم إلا عدد كبير من دورات المياه ولايعرف أي منها به إمكانية الاستحمام، ولهذا قصد عرض هذا الرمز حيث تعرف عليه الحجاج في موسم ١٤١٤هـ بنسبة ٨٤,٤٪ أي نسبة كبيرة. وبالبحث في المنطقة حول الحرم لم توجد كتابة ولاشكل ولارمز لأي من هذه الأماكن يندرج تحت وصف دورة مياه.

١٠ ـ رمز الشرطة:

شرطة الحرم
LOST&FOUND

والشرطة من أهم الأماكن التي يبحث عنها المعتمرون والحجاج حيث إنهم يثقون برجال الأمن للاسترشاد إلى الطريق والاستدلال على الخطوات الصحيحة لتأمين معاشهم، وكذلك الإبلاغ عن أي مكروه لاسمح الله يقع لهم.

ولهذا أظهرت دراسة عن التصور الذهني (حجازي ١٤١٥هـ) أن عدد من يتجهون بأولوية لسؤال رجال الأمن حين يفقدون الطريق بلغ ٦٥٪. ولهذا نجد أن رمز الشرطة المعروض هو رمز لم يبتكره الباحث وإنما أحد الرموز العالمية والتي لم يقصد بها على درجة التخصيص شرطة جوازات وإنما قصد بها هنا أن رجل الشرطة في شكله وهو يطالع كتاب أو جواز سفر أو ورقة إنما يوحي بشكل أداء المساعدة وليس فقط إظهار رجل قوي الملامح في الزي الرسمي، ولقد حصل هذا الرمز في حج ١٤١٤هـ على ٧١,٥٪.

وباستطلاع النتائج الخاصة بمسح المناطق المحيطة بالحرم وجد أن الشرطة اتخذت مسميات كثيرة، تحت اسم مباحث الحرم بباب الملك عبدالعزيز، أو مكتب مدير الشرطة بالحرم المكي في جنوب شرق الحرم، والمفقودات في جنوب شرق الحرم، أو مركز شرطة القرارة (تحت شعار الأمن العام)، ومدير شرطة الحرم عند باب أبي قبيس، ومركز شرطة أجياد، ومركز شرطة الشبيكة، وهكذا جميع المناطق الأخرى تحمل مسميات مختلفة بتخصصات متنوعة ولكنها ضمن عمل رجل الشرطة. والمراد من هذا الرمز هو توحيد الاتجاه نحو الرمز للاستفادة من أي من الخدمات السابقة والتي يحتاجها المعتمرون.

١١ ـ رمز الإرشاد الديني:

بطبيعة الحال حين يحتاج الحاج أو المعتمر إلى استفسار ديني فإن أياً من الرموز السابقة لايفي بالغرض، ولهذا رئي عرض رمز الإرشاد الديني والذي حصل على نسبة حوالي ٦٠٪ من المستبينين ـ تلافياً للتداخل في الفهم وعدم وضوح الرؤية لدى المحتاجين للسؤال أو الاستفسار في الجوانب الدينية. وباستطلاع المسح الذي تم داخل وحول الحرم وجد أن الأماكن التي يجب أن يتجه إليها من يستفسر عن أمور دينية، عند باب الملك عبدالعزيز مكتب الهيئة ثم مكتب الرئاسة العامة لشئون الحرم المكي والحرم النبوي.

كما توجد إدارة الوعظ والإرشاد عند باب الملك، والرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بالمدعى، وكذلك الهيئة بشارع الهجرة وكذلك بالمروة مركز إرشاد الحجاج التائهين وأيضاً بالمروة، ويمكن القول بأن الوعظ والإرشاد تمثل في مكاتب هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر.

١٢ ـ رمز المجزرة:

SLUGHTER
SACRIFICE
CAMELS
COWS

من الطبيعي أن المجزرة أحد الأماكن التي يجب أن يعلمها الحجاج، ولكن في موسم العمرة قد لاتكون أحد الأشياء الأساسية إلا لمن أراد التصدق أو الفدي. ولهذا نجد أن المنطقة حول الحرم بكاملها تخلو من أي إشارة إلى المجزرة أو المكان الذي يمكن أن يسلكه المعتمر للتصدق أو الفدي.

وحتى في المشاعر ما وجد من إشارة إلى المجزرة اقتصر على الكتابة بشكل مختصر إلا أنه بشارع الجوهرة في بداية المظلات يوجد أحد المجازر والرمز الذي وجد يشير إلى مجزرة الجمال والأبقار، أما باقي العناوين فهي كتابة معنى مجزرة بلغات كثيرة أردو وفارسي وعربي وانجليزي.

ولقد طرح الرمز الخاص بالمجزرة في موسم حج ١٤١٤هـ وحصل على نسبة ٧٧,٤٪.

الفصل الرابع

* تساؤلات البحث:

- يتساءل البحث عن إمكانية استبدال الكتابات والعناوين على الخدمات الرئيسية بتصميم أشكال ورموز مناسبة.

- كما يتسائل عن إمكانية الإستفادة من الرموز التي اتفق عليها واختارها عيّنة كبيرة من الحجاج (١١٣٣) في حج ١٤١٤هـ.

- ويتصور الباحث أنه حين تترك الحرية لمستخدم الخدمة ومستعملها في اختيار أنسب وأوضح ما يعبر عنها فإن ذلك يعتبر تفاعلاً بين التصميم والمستفيدين منه.

- كما يجد الباحث في عرض رموز سبق اختيارها في مقارنة مع رموز أو كتابات متواجدة بالفعل، أن ذلك يضيف واقعية في تناول القرار ووضعه حيث ينبع من أساسيات موجودة وفروض اختيرت للخروج بنتائج جادة.

* منهجية البحث:

يسلك البحث لتحقيق الأهداف المنهج التحليلي الإحصائي لبيان الفروق في استجابات المعتمرين والحجاج.

كما يتبع المنهج المقارن لتتم مقارنة بين استجابات المستطلع رأيهم وبين الأسس العامة للاتصال الجماهيري لبيان إلى أي درجة تتفق هذه الأسس مع الرموز المقترحة.

ويعتمد الباحث في تحليل النتائج على بيان الدلالة الإحصائية التي تظهر من تحليل الاستبانات في مقابلة المتغيرات بعضها البعض.

* أداة جمع المعلومات:

جمعت المعلومات عن طريقة « استبانة » صممت باعتمادها على جمع الآراء حول أشكال مرسومة ابتعاداً عن الأسئلة الكتابية واختصاراً للترجمة.

فلقد حوت الاستبانة اثنى عشر شكلاً مزدوجاً بمعنى أن كل شكل يعبر عن رمز موجود في الطبيعة بهيئته إلى جوار رمز مقترح سبق وأن اختاره الحجاج عام ١٤١٤هـ.

أما السؤال الذي طرح فكان لاختيار أنسب الأشكال في التعبير عن الخدمة التي تشير إليها الرموز.

وروعي في الترتيب أن تكون الخدمات الأكثر شهرة في الصفحة الأولى ثم الخدمات التي تليها ... وهكذا.

* خطوات الدراسة:

١ - تم تجميع البيانات الأولية من خلال الطلاب حول الحرم لرفع جميع العلامات التي تقع ضمن الإرشادات والرموز التي هي موضوع الدراسة.

٢ ـ حددت لكل مجموعة منطقة للتعرف على الخدمات الموجودة والرموز المشيرة إليها.

٣ ـ تم حصر العلامات الموجودة على الطبيعة لوضعها في الاستبانة لإجراء المقارنة بين الموجود (سواء رسم أو كتابة) والمقترح.

٤ ـ أخضعت بعض العلامات والرموز الموجودة لإجراء تصميم لمحاولة إظهاره كوحدة مستقلة حتى لاتكون هناك مؤثرات تحد من حيادية الرؤية له مثل المباني التي وضع عليها الشكل، أو المناطق التي عرفت بين المعتمرين.

٥ ـ اختيرت الرموز الاثنا عشر على اعتبار أنها أهم ما يحتاجه المعتمرون أثناء وجودهم حول الحرم في اعتقاد الباحث.

٦ ـ نفذت الاستبانة بمجموعة من الأسئلة الأساسية أشكال يستطلع رأي المعتمرين فيها.

* خطوات إجراء البحث:

١ ـ تم رفع جميع اللوحات المشيرة للخدمات السابقة والموجودة فعلاً في أماكن هذه الخدمات، ثم صورت على حالتها.

٢ ـ رسمت الرموز والكتابات الموجودة على الخدمات بشكل مبسط دون الخروج عن الشكل العام وكتبت باللغات الموضحة أمامها.

٣ ـ وضعت الرموز كل رمزين متجاورين يحملان رقمي ١ ، ٢ وكل رمز يشير للخدمة وضع أمامه رقم المقترح (٢) والموجود رقم (١).

٤ ـ وضع سؤال واحد للاستبانة وهو: أمامك رمزان لكل خدمة تخير الرمز الأوضح من وجهة نظرك؟

٥ ـ تم توزيع استبانات على المعتمرين بعدد (٦٧٢).

٦ ـ بعد ذلك جمعت النتائج وأدخلت الحاسب وخرجت النتائج تشير إلى إيجابية اختيار الرموز المقترحة من قبل البحث.

* أماكن اختيار العيّنة:

* حددت أماكن اختيار العيّنة حول الحرم المكي الشريف وليس بعيداً عنه إلا في منطقتين وهما الغزة قرب شعب عامر وشارع الستين والمسفلة وذلك لأن هذه المناطق تكتظ بالمعتمرين والذين يمكن أن يشكلوا عيّنة محايدة لأنهم ينتقلون من أماكن بعيدة إلى الحرم وبالعكس.

* وزع الطلاب على مناطق الشبيكة / الشامية / النقا / المدعى / أجياد السد والمصافي / إبراهيم الخليل / حول الحرم المكي الشريف.

* روعي في التوزيع ألا يكون نهاراً فقط أو ليلاً فقط وإنما في مختلف ساعات النهار وذلك لمعرفة مدى المصداقية في رؤية الرموز على مختلف درجات الإضاءة.

* اتخذ التوزيع دائرة مركزها المسجد الحرام بحيث شمل التوزيع المناطق المحيطة في محاولة لإيجاد التوازن في أخذ العيّنة.

الفصل الخامس

تحليل استجابات العينة

أولاً: تحليل وصفي لعيّنة الدراسة:

أ ـ جنسيات العينة:

م	الجنسيـــة	العدد	النسبة
١	حجاج الخليج العربي	٥٣	٧,٥٢٪
٢	حجاج الدول العربية	٢٠١	٢٩,٣٤٪
٣	حجاج آسـيا	٢٥٠	٣٤,٤١٪
٤	حجاج تركيــا	٣	,٤٪
٥	حجاج أفريقيا غير العربية	١٦٣	٢٥٪
٦	جنسيات أخرى	٢	,٢٪
	الإجمالي	٦٧٢	١٠٠٪

يتضح من الجدول السابق (أ) أن غالبيـة المشاركين في الاستبانة كانت من الدول الآسيـوية وهي تمثل الجنسيات الآتية، باكستان، أفغـانستان، أندونيـسيا، ماليزيا، الهند، بنجلاديش، تايلند وسيـرلانكا. ويعقبهـا حجاج الدول العـربيـة ومثلتـها الجنسيـات الآتيـة: الأردن، سـوريا، فلسطين، مـصر، تونس، اليـمن، الجزائر، الصـومال، ليبيـا، المغرب ومـوريتـانيـا. ثم تلتـهـا أفريقـيـا غيـر العـربيـة ومثلتها: الدول أثيـوبيا، تشـاد، ساحل العـاج، السنغـال، غينيا، فولتا العليـا، مـالي، نيـجيـريا والنـيـجر، ثم دول الخليج العـربي منهـا: السعـودية، الإمـارات، عـمان، قطر، ثم تركيـا ثم بعض الجنسيـات الأخرى التي لم تكن واضحة بالقدر الكافي.

ويظهر من الجدول قلة عدد المعتمرين الأتراك وذلك لأمرين:

١ ـ عدم وجود طلاب أتراك يجيدون التحدث لترجمة السؤال المطلوب.

٢ ـ صعوبة التفاهم باللغات المتاحة العربي والإنجليزي والأردو مع الحجاج الأتراك.

ب ـ فئات العمر للعينة:

م	الفئة العمرية	العدد	النسبة	أعلى استجابة بين أعمار	عددها	النسبة
١	من ٢٠ ـ ٣٠ عاماً	١٢٦	١٨,١٢٪	٣٠	٣٨	٥,٧٪
٢	من ٣١ ـ ٤٠ عاماً	٢١٨	٣١,٣٪	٤٠	٤٢	٦,٣٪
٣	من ٤١ ـ ٥٠ عاماً	١٥٥	٢٢,٣٪	٤٥	٤٤	٦,٥٪
٤	من ٥١ ـ ٦٠ عاماً	٨٣	١٢,٦٦٪	٥٥	١٦	٢,٢٪
٥	من ٦١ ـ ٧٦ عاماً	٢٥	٣,٥٪	٦٢	٨	١,٢٪
٦	لم يحـــددوا	٦٥	٩,٦٪			
	إجمالي	٦٧٢	١٠٠٪			

وبمراجعة الجدول السابق (ب) نجد أن أكثر الفئات السنية التي شاركت في الاستبانة كانت في العقد الرابع من العمر وتركزت الإجابات عند نهاية العقد أي في عمر الأربعين، فلقد بلغت نسبة من شاركوا بالإجابة منهم ٦,٣٪ من إجمالي الأعمار بين ٣١ إلى ٤٠ عاماً.

كما تركزت الإجابات بعد ذلك عند الفئة السابقة لها وأيضاً تركزت الإجابة عند عمر الثلاثين آخر المرحلة حيث بلغت ٧, ٥٪، ثم توالت النسب بعد ذلك.

من الملاحظ أن أعمار المستجيبين تتوقف عند نهاية مراحلها مثل عمر الثلاثين ثم الأربعين وتبدأ في التوقف عند انتصاف المرحلة ٤٥ ، ٥٥ ثم عند بداية المرحلة ٦٢ وهي ظاهرة قد ترتبط بالاستجابات بين المستبينين، وكذلك قمة النضج التي تتم غالباً عند نهاية كل مرحلة سنّية.

جـ- عدد مرات القدوم:

م	نوعية القدوم	العدد	النسبة
١	مرة واحدة	٢٣٤	٣٤,٨٪
٢	أكثر من مرة	٤٠٦	٦٠,٤٪
٣	لم يوضحوا	٣٢	٤,٨٪
	إجمالي	٦٧٢	١٠٠٪

ويتضح من الجدول السابق (جـ) أن المستبينين الذين قدموا أكثر من مرة للعمرة أو للحرم المكي الشريف يمثلون ثلثي العيّنة وهو ما يشير إلى أن الإجابات التي ظهرت منهم محملة بخبرة من يتردد على المكان وبالتالي يستطيعون التمييز بين طرق الإرشاد من خلال الشكل أو الرموز المطروحة عليهم، وهذا ما يؤيد وجهة النظر أن المتردد على المكان محمل بخبرة مسبقة عما يراه وبالتالي تكون إجاباته ليست من الاطلاع الأول أو الرؤية الأولى.

د - نوعية العينة (رجال ونساء):

م	نوعية المستبينين	العدد	النسبة
١	رجال	٥٥٠	٨١,٨٪
٢	نساء	٧٦	١١,٣٪
٣	لم يجيبوا على التساؤل	٤٦	٦,٧٪
	إجمالي	٦٧٢	١٠٠٪

من الطبيعي حين ننظر إلى الجدول (د) نجد تغلب نسبة الرجال على النساء وذلك يأتي ضمن المحاذير التي تحيط بالعائلات فلا يمكن الوصول إليهن لاستطلاع رأيهن على الرغم من أهمية هذا الرأي لأنهن يمثلن غالبية من المتعاملين مع الرموز كما يمثلن أيضاً غالبية من محدودي الثقافة أو الأميين.

هـ - المستوى التعليمي للعينة:

م	المرحلة التعليمية	العدد	النسبة
١	أمي	٨٠	١١,٩٪
٢	ابتدائي	٦٨	١٠,١٪
٣	متوسط	١٧٤	٢٥,٩٪
٤	ثانوي	١٦٦	٢٤,٧٪
٥	جامعي	١٣٢	١٩,٦٪
٦	عالي	٣٩	٥,٨٪
٧	لم يذكروا	١٣	١,٩٪
	إجمالي	٦٧٢	١٠٠٪

و - طريقة القدوم:

م	طريقة القدوم	العدد	النسبة
١	فردي	٢٢٨	٣٣,٩٪
٢	جماعي	٤١١	٦١,٢٪
٣	لم يحددوا	٣٣	٤,٨٪
	إجمـــالـــي	٦٧٢	١٠٠٪

ويظهر من الجدول السابق (و) أن القادمين في أفواج جماعية يشكلون ثلثي العينّة. وذلك أيضاً يعطي بعداً آخر في الثقافة المسبقة التي يأتي بها المعتمرون فهم يقدمون في جماعات يسترشدون أحياناً بآراء بعضهم ويصححون معلوماتهم فيما بينهم. وكما عرفنا في الجدول (جـ) فإن ثلثي العينّة قدموا أكثر من مرة ولهذا يمكن أن تتشكل بعض الآراء لديهم عما شاهدوه قبل حضورهم ويتأكد أو يتوارى طبقاً للرؤية الجديدة. ولهذا تكون فائدة الإرشاد المستمر أي الذي يظل عاماً بعد آخر خيراً من الطرق والسبل التي تتبدل بسرعة.

ع - المؤسسات وإعداد تابعيها من المعتمرين:

م	الجنسيـــة	العدد	النسبة
١	دول الخليج	٤٤	٥,٦٪
٢	الدول العربية	٢١٠	٣١,٣٪
٣	جنوب شرق آسيا	٩٠	١٣,٤٪
٤	جنوب آسيا	١٦٠	٢٣,٨٪
٥	تركيا	٣	٠,٤٪
٦	أفريقيا غير العربية	١٤٠	٢٠,٨٪
٧	جنسيات غير محددة	٢٥	٣,٧٪
	الإجمالي	٦٧٢	١٠٠٪

ثانياً: تحليل استجابات العيّنة حول انتقاء الرموز المختارة من الحجاج والموجودة بمكان الخدمة:

أ ـ نوعية المشاركين في الإجابة على الإستبانة:

جنسيات المشاركين في مقابل المستوى التعليمي (جدول ١)

مؤسسة	إجمالي إجابة المشاركين	أمي	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	عالي	أعلى نسبة
دول الخليج	٤٤	٢	٣	٣	١٥	٢١		جامعي ٤٧,٧٪
الدول العربية	٢٠٨	٢٢	١٩	٤٤	٥١	٥٢		جامعي ٢٥٪
جنوب شرق آسيا	٩٠	٧	٩	١٨	٢٧	٢٨		جامعي ٣١,١٪
جنوب آسيا	١٦٠	٣٥	١٣	٤٩	٢٦	٢٣		متوسط ٣٠,٦٪
تركيا	٣		١	٢				متوسط ٦٦٪
أفريقيا غير العربية	١٣٣	١٤	١٩	٤٤	٤٥	٦		ثانوي ٣٤,٩٪
أخرى	٢٢		٤	١٣	٢	٢		متوسط ٥٩,٩٪

ومن الجدول السابق يتضح من الجنسيات المشاركة أن أغلب أفرادها من المستوى الجامعي (الخليج ٤٧,٧٪، الدول العربية ٢٥٪، جنوب شرق آسيا ٣٧,١٪)، بينما شكلت المرحلة المتوسطة النسبة الأكبر لحجاج جنوب آسيا (٣٠,٦٪).

وأفريقيا غير العربية تمثلت المرحلة الثانوية بنسب أكبر من غيرها من المراحل ٣٤,٩٪، بينما شكلت الجنسيات الأخرى غير الواضحة النسبة الأكبر في المرحلة المتوسطة بنسبة ٥٩,٩٪.

ومن ذلك يتضح أن المستجيبين للاستبيان، كانت مشاركتهم تتراوح بين المستويات التعليمية المختلفة، وإذا نظرنا إلى الجنسيات غير الناطقة بالعربية نجد التجاوب يصل إلى ٦ , ٣٠٪ من المستوى التعليمي المتوسط (جنوب آسيا) والمستوى الجامعي ١ , ٣١٪ (جنوب شرق آسيا).

وإذا نظرنا إلى المستويات التعليمية الأقل نجد أنها تمثل بنسبة معقولة، في مقابل عدد المشاركين من نفس المؤسسة، فمثلاً جنوب شرق آسيسا مثلت نسب الابتدائي والمتوسط والثانوي ٠ , ٦٠٪، وكذلك بالنسبة لأفريقيا غير العربية مثلت نسب الابتدائي والمتوسط والثانوي ٨ , ٥٧٪.

جنسيات المشاركين في مقابل طريقة القدوم (جدول ٢)

اسم المؤسسة / نوعية القدوم	دول الخليج	الدول العربية	جنوب شرق آسيا	جنوب آسيا	تركيا	أفريقيا غير العربية	جنسيات أخرى	لم يذكروا	إجمالي	النسبة
فردي	١٥	٤٣	٧	٩٧	١	٦٠	٥	-	٢٢٨	٣٥,٥٪
جماعي	٢٦	١٥٠	٨١	٥٩	٢	٧٤	١٨	٤	٤١٠	٦٣,٩٪
مجموع	٤٣	١٩٥	٨٨	١٥٦	٣	١٣٤	٢٣	٤	٦٤٢	١٠٠٪

ويظهر من الجدول السابق رقم (٢) ارتفاع نسب القدوم بشكل جماعي عن القدوم بالطريقة الفردية وذلك لجميع المؤسسات فيما عدا مؤسسة (جنوب آسيا)، وتظهر الفروق واضحة بين القدوم الجماعي (أعلى) والقدوم الفردي (أقل) بالنسبة للدول العربية وجنوب شرق آسيا.،

بينما تتساوى تقريباً نسب القدوم بين الفردي والجماعي في مؤسسات دول الخليج وأفريقيا غير العربية.

وموسم العمرة بطبيعة الحال يختلف عن موسم الحج، ففي موسم الحج يتطلب الأمر الحضور في جماعات منظمة على الأغلب وذلك لتنظيمها في بلادهم بطرق مختلفة، إلا أنها تتفق على حضور الحجاج في جماعات تتبع مؤسسات حكومية أو خاصة تكون مسؤولة عن عدد من الحجاج في تسكينهم وتنقلاتهم وأدائهم للنسك.

أما في موسم العمرة فالأمر متاح لكل فرد يحضر بطريقته ويتدبر حاله في السكن والتنقل وغيره، ومع ذلك فإن الجدول رقم (٢) يظهر أن قدوم المعتمرين أيضاً في جماعات ومن جميع الجنسيات (فيما عدا جنوب آسيا).

ب - تحليل استجابات المعتمرين حول الإنتقاء بين الرموز المقترحة والفعلية:

١ - رمز الوضوء (شكل ١):

	الرمز الفعلي	نسبة التعرف من المعتمرين ١٤١٥هـ	الرمز المقترح	نسبة التعرف من الحجاج ١٤١٤هـ	نسبة المعتمرين ١٤١٥هـ
وضوء	وضوء ABDEST YERI وضوگي چگه	٪١٣,٧	وضـــوء ABDEST YERI وضوگي چگه	٪٨٧,٦	٪٨٦,٢

بالنسبة لهذا الرمز ظهرت الاستجابات عالية لاختياره ففي حج ١٤١٤هـ كانت استجابة الحجاج له دون رؤية الرمز الفعلي للوضوء عالية بلغت ٦, ٨٧٪ من إجمالي العيّنة. ولقد كانت استجابة الحجاج في التعرف على الرمز قبل أداء النسك (ملحق ١) عالية أيضاً ٥, ٨٨٪ وازدادت بعد أداء النسك والتعامل مع أماكن الوضوء فبلغت ٧, ٩١٪.

أما مع المعتمرين في رمضان ١٤١٥هـ فكانت نسبة التعرف على الرمز المقترح والمختار من قبل الحجاج في مقابل الرمز المتواجد الفعلي تكاد تكون نفس النسبة فبلغت ٨٦,٢٪ للرمز المقترح، وقلت نسبة التعرف على الرمز الموجود وبلغت ١٣,٧٪.

الجنسيات في مقابل اختيار رمز الوضوء (١):

وفي تحليل استجابات المعتمرين من خلال جنسياتهم للتعرف على رمز الوضوء بلغت أعلى نسب استجابة بين حجاج الدول المختلفة كالآتي:

الجنسية في مقابل اختيار الرمز المقترح (جدول ٣)

	الخليج	الدول العربية	جنوب شرق آسيا	جنوب آسيا	تركيا	أفريقيا
تعرفوا واختاروا الرمز المقترح	٧٧٪	٨٨,٥٪	٩٢٪	٧٧,٥٪	١٠٠٪	٩٢,٨٪
تعرفوا واختاروا الرمز الفعلي	٢٢٪	١١٪	٧٪	٢٢,٥٪	-	٧,٢٪

ويمكن مما سبق أن نلاحظ تغلب نسبة المعتمرين الذين اختاروا الرمز المقترح والمختار قبلاً من الحجاج على الرمز الموجود فعلاً في أماكن مختلفة حول الحرم.

المستوى التعليمي في مقابل اختيار رمز الوضوء المقترح (جدول ٤)

	أمي	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	عالي	أخرى	إجمالي
متعرفون على الرمز المقترح	٦٦	٦٢	١٤٨	١٤٧	١١٣	٣١	٢	٥٦٩ ٪٨٦,١
متعرفون على الرمز الفعلي	١٤٠	٦٠	٢٦	١٨	١٩	٨	-	٩١ ٪١٣,٨
المجموع	٨٠	٦٨	١٧٤	١٦٦	١٣٢	٣٩	٢	٦٦١

يتضح من الجدول السابق ازدياد نسبة التعرف بين المستوى التعليمي المتوسط بنسبة ٢٦,٠٪ من إجمالي المتعرفين الذين نسبتهم للعيّنة الإجمالية ٨٦,١٪.

ويشير الجدول السابق (٤) إلى تركز ارتفاع نسبة التعرف بين الفئات الثلاث المتوسط ثم الثانوي ثم الجامعي.

وبالنظر إلى المستوى (الأمي) الذي شارك في التعرف على الرمز فإنه يمثل ٨٢,٥٪ من الذين شاركوا في الإجابة على هذا السؤال وهي نسبة عالية، تشير إلى سهولة التعرف على الرمز المختار للوضوء والذي اقترح ووافق عليه الحجاج من قبل.

٢ ـ رمز (رجل) (شكل ٢):

	الرمز الفعلي	نسبة التعرف من المعتمرين ١٤١٥هـ	الرمز المقترح	نسبة التعرف من الحجاج ١٤١٤هـ	نسبة المعتمرين ١٤١٥هـ
رجل		٤٢,٥٪		٤٤٪	٤٧,٤٪

بالنسبة لهذا الرمز الفعلي فهو رمز عالمي موجود في كثير من أماكن الخدمات، ومع ذلك كانت نسبة التعرف عليه غير عالية في حج ١٤١٤هـ. وحين طرح الرمز المقترح وهو يمثل النصف العلوي من رجل يرتدي ملابس الإحرام كانت نسبة التعرف من الحجاج ٤٤٪، وازدادت نسبة التعرف من المعتمرين إلى ٤٧,٤٪ مما يعني أن ازدياد التعرف لم يكن بالنسبة الكبيرة.

والرمز الفعلي رغم وجوده في كثير من المرافق بالمملكة إلا أنه وجد رموز أخرى تشير إلى الرجل (مطار الملك عبدالعزيز) و (ميناء جدة الإسلامي) بشكل بروفيل جانبي لوجه رجل ذو لحية يرتدي عقال وغطرة.

وحين اقترحنا الرمز ضمن الدراسة الأولى (حجازي ١٤١٤هـ) وضع بين ثلاثة نماذج أخرى تمثل وجه رجل دون ملامح له لحية ويرتدي عمامة أو رجل ذو لحية وشارب ونقطتان تمثل الأعين.

ولكن تلك النماذج لم تحظ بالنسبة المعقولة فتراوحت نسبة التعرف عليها مابين ٢٥٪ إلى ٣٠٪، وازدادت النسبة في الرمز الأخير (النصف العلوي

لرجل يرتدي ملابس الإحرام) إلى ٤٤٪، ولهذا اعتبر هذا الرمز أكثر تعرفاً بالنسبة للرموز الأخرى بما فيها الرمز الفعلي والذي طرح على المعتمرين في شهر رمضان ١٤١٥هـ.

الجنسية في مقابل التعرف على الرمز المقترح (جدول ٥)							
المؤسسات / الحالة	دول الخليج	الدول العربية	جنوب شرق آسيا	جنوب آسيا	تركيا	أفريقيا غير العربية	أخرى
التعرف على الرمز المقترح واختياره	٪٥٠	٪٥٥,٢	٪٥٠	٪٤٠	٪٦٦	٪٥٠	٪٥٠
التعرف على الرمز الفعلي واختياره	٪٥٠	٪٤٤,٧	٪٥٠	٪٥٩,٧	٪٣٣	٪٤٩,٠	٪٥٠

يلاحظ في الجدول السابق تقارب نسبة التعرف على الرمز الفعلي والمقترح بزيادة بسيطة إلى جانب الرمز المقترح. ولهذا يقترح دراسة هذا الرمز مستقبلاً.

٣ ـ رمز ممنوع. توقف(شكل ٣):

	الرمز الفعلي	نسبة التعرف من المعتمرين ١٤١٥هـ	الرمز المقترح	نسبة التعرف من الحجاج ١٤١٤هـ	نسبة المعتمرين ١٤١٥هـ
توقف	ممنوع الدخول NO ENTRANCE GIRMEX YASAKTIR BA.SHIGA.	٪٢٠,٥		٪٦٠,١	٪٧٧,٩

وهذا الرمز قصد به علامة إيقاف للمشاة وهو رمز عالمي من كتاب *International Landmark*، ولقد عرض من قبل على حجاج موسم

١٤١٤هـ فتم اختياره بنسبة ١, ٦٠٪، وكانت أعلى نسب التعرف عليه في فترة أداء النسك (ملحق ١) حيث بلغت ٩, ٥٩٪.

ولقد اختير هذا الرمز بتصميمه ووضع على اللوحات الإرشادية فوق كوبري الجمرات في موسم حج ١٤١٥هـ.

أما بالنسبة للمعتمرين في عام ١٤١٥هـ رمضان فحين عرض الرمز المقترح في مقابل ما وجد من لافتات مكتوبة بلغات متعددة كانت النتيجة تفوق الرمز المقترح بنسبة ٩, ٧٧٪ في مقابل الرمز الفعلي بنسبة ٥, ٢٠٪.

وبتحليل البيانات بشكل أعمق لإيجاد علاقات أكثر دقة كان الآتي:

الجنسية في مقابل التعرف على الرمز المقترح (جدول ٦)

المؤسسات / الحالة	دول الخليج	الدول العربية	جنوب شرق آسيا	جنوب آسيا	تركيا	أفريقيا غير العربية
التعرف على الرمز المقترح واختياره	٦٣,٦٪	٨١,٥٪	٦٥,٨٪	٨٠,٣٧٪	١٠٠٪	٨٩,٠٥٪
التعرف على الرمز الفعلي واختياره	٣٦,٣٪	١٨,٤٪	٣٤,١٪	١٩,٦٪	-	١٠,٩٪

ويلاحظ ارتفاع نسبة التعرف واختيار الرمز المقترح بين كافة الجنسيات الخاضعة للدراسة على الرمز الموجود رغم كتابته باللغات العربية والأردية والفارسية والإنجليزية والملايو والهوسا.

المستوى التعليمي في مقابل التعرف على رمز التوقف (جدول ٧)						
	أمي	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	مجموع
متعرفون على الرمز المقترح	٦٧	٥٧	١٤٣	١٣٠	٨٥	٥٠٩
	٨٤,٨٧٪	٨٦,٣٪	٨٣,١٣٪	٧٩,٧٥٪	٦٥,٣٨	٧٨,٧٪
متعرفون على الرمز الفعلي	١٢	٩	٢٩	٣٣	٤٥	١٢٨
	١٥,١٨٪	١٣,٦٣٪	١٦,٨٦٪	٢٠,٢٤٪	٣٤,٦٪	٢١,٣٪
المجموع	٧٩	٦٦	١٧٢	١٦٣	١٣٠	٦٤٧

ومن الجدول السابق يتضح أن أعلى نسبة تعرفت واختارت الرمز المقترح كانت من الأميين بنسبة ٨٤,٨٧٪، وتليها المرحلة المتوسطة بنسبة ٨٣,١٣٪. وأما أقل نسبة في الاستجابة فكانت المرحلة الجامعية.

وإذا علمنا أن نسبة استجابة المرحلة الجامعية للاستبيان كانت ٢٠,٠٩٪ من مجموع المستبينين (جدول هـ) يتضح أن كل من شارك في الاستبانة منهم أدلى بإيجابية اختيار الرمز المقترح.

ومن الإجابات السابقة يمكن اعتماد رمز التوقف كرمز للإشارة إلى عدم الدخول إلى منطقة أو تحويل اتجاه أو الكف عن السير وذلك للحجاج والمعتمرين المشاة، كما يمكن استخدامه كعلامة ممنوع الدخول أو التوقف عند نقطة معيّنة. وتظهر هذه الاستجابات من خلال الاختيارات التي وضعت من قبل للدلالة على هذا الرمز.

٤- **رمز الهاتف(شكل ٤):**

	الرمز الفعلي	نسبة التعرف من المعتمرين ١٤١٥هـ	الرمز المقترح	نسبة التعرف من الحجاج ١٤١٤هـ	نسبة المعتمرين ١٤١٥هـ
هاتف		٧,٣٪		٨٧,٥٪	٩٢,٦٪

وبتحليل الاستبانات وجد أن رمز الهاتف المقترح هو أعلى استجابة من الرمز الموجود ، علماً بأن هذا الرمز حين عرض في موسم حج ١٤١٤هـ وجد استجابة من الحجاج بنسبة ٥ , ٨٧٪ ، رغم عرض هذا الرمز ضمن مجموعة أخرى مقترحة تتناول شكل الهاتف بتصميم متنوع.

ولقد كانت استجابة الحجاج قبل أدائهم للنسك أقل من استجابتهم أثناء أدائهم للنسك للتعرف على شكل الهاتف واختيار التصميم المقترح الذي أجري عليه الاستبانة مع المعتمرين فكان التعرف عليه أثناء النسك بنسبة ٦ , ٩١٪ ، بينما كان الاختيار النهائي بنسبة ٥ , ٨٧٪ .

وحين عرض الرمز المقترح والمنتقى من قبل الحجاج على عيّنة المعتمرين رمضان ١٤١٥هـ إلى جوار الرمز الفعلي والمستخدم للإشارة إلى الهاتف تفوق الرمز المقترح في الاختيار وبلغت نسبته ٦ , ٩٢٪ ، في حين بلغت نسبة التعرف على الرمز الفعلي ٣ , ٧٪ .

ولأن هذا الرمز المقترح تم التعرف عليه في موسم حج ١٤١٤هـ ورمضان ١٤١٥هـ رؤي الاكتفاء بهذا التحليل. علماً بأن الرمز حين اختير في موسم الحج

كان بين ثلاثة أشكال أولها (الهاتف العادي) والثاني (سماعة الهاتف فقط) وكان التعرف عليهما بنسبة تتراوح مابين ٦٠٪ إلى ٧٠٪، إلا أن الشكل المعروض على المعتمرين كان قد تم اختياره من قبل الحجاج بنسبة ٧٧,٢٪، ولهذا يكتفى بالتحليل الأولي للبيانات.

٥ـ رمز امرأة(شكل ٥):

	الرمز الفعلي	نسبة التعرف من المعتمرين ١٤١٥هـ	الرمز المقترح	نسبة التعرف من الحجاج ١٤١٤هـ	نسبة المعتمرين ١٤١٥هـ
امرأة		٣٦٪		٥٧,٨٪	٥٢,٧٪

على الرغم من وجود رمز دولي للإشارة إلى المرأة وأماكن وجودها والخدمات المخصصة لها، إلا أن الرمز الفعلي الموجود حول الحرم كما أشارنا من قبل يختلف مابين مكان لآخر.

فالفنادق تستخدم الرمز الدولي، بينما حمامات ودورات مياه النساء حول الحرم تشير إلى رمز امرأة بشكل يقترب من الرمز العالمي بعد إضافة تعديلات عليه تطمس ملامح الشعر وتفاصيل الساقين.

أما الرمز الأكثر انتشاراً ووجوداً على دورات مياه النساء في الساحة الشرقية للحرم فهو الرمز الذي أجري عليه الاختبار.

والعيوب التشكيلية لرؤية الرمز أن الإضاءة الخافتة أو الدرجات المتفاوتة من الضوء تعمل على طمس الشكل وتظهره على هيئة شكل هرمي.

ولهذا اقترح شكل نصفي لامرأة محجبة لاتبدو منها تفاصيل الوجه فالعينان نقطتان والأنف نقطة وكذلك الفم، وتلتف بوشاح دون تفاصيل، ولهذا كان تعرف الحجاج عليه بنسبة أكبر في موسم الحج حيث عرض هذا الرمز مع رمز آخر أكثر تفصيلاً وحصل هذا الرمز على ٥٧,٨٪.

وحين طرح الرمز للاختيار بينه وبين الرمز الفعلي حصل على نسبة ٥٢,٧٪.

وهناك ملحوظة فالحجاج والمعتمرون يمرّون بمنافذ الدخول وهذه المنافذ بها رمز يشير إلى مكان النساء عبارة عن بروفيل (وجه جانبي) لامرأة محجبة ولكنه في اعتقادي وصل إلى التجريد بشكل قد يبعده عن المعنى الأصلي.

وإذا تم توحيد الرموز للخدمة الواحدة مهما كان شكلها فذلك يجعلها أكثر اتباعاً أو استقراراً. فالرمز الذي يشير إلى للنساء في المشاعر يختلف اختلافاً آخر.

ولهذا رئى أن يعاد الاستفتاء على هذا الرمز مرة أخرى للتأكد من رسوخ الرمز المؤدي للخدمة.

وإذا استعرضنا تحليلاً آخر من خلال الجنسيات المشاركة في الاستبانة نجد الآتي:

جنسيات العيّنة مقابل التعرف على الرمز المقترح (جدول ٨)							
المؤسسات / الحالة	دول الخليج	الدول العربية	جنوب شرق آسيا	جنوب آسيا	تركيا	أفريقيا غير العربية	أخرى
التعرف على الرمز المقترح واختياره	٣٠,٩٪	٥٤,٨٪	٤٢,٦٩٪	٧١,٠٦٪	٦٦٪	٨٠,٢٪	٥٧,١٪
التعرف على الرمز الفعلي واختياره	٦٩,٠٤٪	٤٥,١٩٪	٥٧,٣٪	٢٨,٩٪	٣٣٪	١٩,٧٪	٤٢,٨٪

وتظهر نسبة التعرف الأعلى على الرمز المقترح بين مؤسسات الدول العربية ودول جنوب آسيا ودول أفريقيا غير العربية، بينما تظهر النسب الأعلى في مؤسسات الخليج وجنوب شرق آسيا في التعرف واختيار الرمز الفعلي.

وتمثل النسب الأعلى مجتمعة بين المؤسسات (العربية / جنوب آسيا / أفريقيا غير العربية) ٨٢,٥٠٪ بالنسبة للموافقين على اختيار الرمز المقترح.

بينما تمثل النسب الأعلى بين مؤسسات (الخليج وجنوب شرق آسيا) في اختيار الرمز الفعلي نسبة ٣٣,٠٥٪.

ولهذا يظهر من ذلك تأييد معظم الجنسيات لاختيار الرمز المقترح.

٦ ـ رمز بريد(شكل ٦):

	الرمز الفعلي	نسبة التعرف من المعتمرين ١٤١٥هـ	الرمز المقترح	نسبة التعرف من الحجاج ١٤١٤هـ	نسبة المعتمرين ١٤١٥هـ
بريد		١٣٪		٧٥,٢٪	٨٦٪

حين عرض هذا الرمز على حجاج ١٤١٤هـ، تم عرضه ضمن نموذج آخر يمثل يد ساعي البريد تمسك بالخطاب، وهذا الرمز (المعلن) عبارة عن خطاب مغلق فقط وهو رمز عالمي وجد في كتاب *International Landmark*، ويوجد أيضاً رمز الخطاب في أماكن كثيرة. ولقد حصل في موسم الحج على ٧٥,٢٪ من نسبة المتعرفين عليه.

أما الرمز الفعلي فهو نفس (الخطاب) وحوله جناحان ثم الشعار الرسمي للمملكة. ولذا قد تكون صعوبة التعرف في حجم المظروف بالنسبة لمحتوى الشعار ككل. ولذا حصل على ١٣٪ من نسبة التعرف وهي نسبة دون المستوى.

ورغم أن المقارنة في الرسم فقط في خلفية الشعار (الرمز) ولذا يمكن الاحتفاظ بالرمز المقترح وهو العالمي خاصة أنه حصل على ٨٦٪ من المعتمرين الذين تعرفوا عليه بسهولة. ويمكن أيضاً وضع الرمز المقترح كإشارة إلى البريد مع وضع الشعار في أماكن قريبة بحيث يبدو واضحاً العلاقة بينهم.

وحيث إن الشعار المقترح الذي حصل على نسبة عالية هو شعار عالمي، فيمكن تثبيته للدلالة على الخدمة البريدية في أماكن وجودها سواء في منافذ الدخول المطارات الموانى، وكذلك الحرم المكي والمشاعر المقدسة.

وفي أثناء موسم الحج نال هذا الرمز قبل أداء النسك ٩ , ٧٠٪، بينما هبطت النسبة أثناء التعامل وذلك لاختلاط الأمر في رؤية الرمز الفعلي والذي يحتوي رسوماً كثيرة، بالإضافة إلى شكل الخطاب.

المستوى التعليمي مقابل التعرف على الرمز المقترح (جدول ٩)

المستوى / الحالة	أمي	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	عالي	مجموع
متعرفون على الرمز المقترح	٦٨	٥٩	١٣٩	١٤٨	١٢٠	٣٧	٥٧١
	٨٥٪	٨٦,٧٪	٨٠,٣٪	٨٩,٦٪	٩٠,٩٪	٩٢,٥٪	٨٦,٨٪
متعرفون على الرمز الفعلي	١٢	٩	٣٤	١٧	١٢	٣	٨٧
	١٥٪	١٣,٢٪	١٩,٦٪	١٠,٣٪	٩,٠٪	٧,٥٪	١٣,٢٪
إجمالي	٨٠	٦٨	١٧٣	١٦٥	١٣٢	٤٠	٦٥٨

ومن الجدول رقم (٩) نجد أن أعلى نسبة مئوية وعددية تراوحت بين ٣ , ٨٠٪ إلى ٩ , ٩٠٪ وتركزت في المرحلة المتوسطة والثانوية وذلك بين الذين تعرفوا على الرمز المقترح واختاروه.

بينما شكلت النسبة العليا المئوية والعددية في غير المتعرفين على الرمز المقترح في مرحلة الثانوية والمتوسطة.

ومن الملاحظ ارتفاع نسبة الأميين الذين اختاروا الرمز المقترح ٨٥٪ من

إجمالي المشاركين في الإجابة، وكذلك مستوى المرحلة التالية الابتدائية ٨٦,٧٪.

وبناءً على ما سبق نعتقد أن استخدام الرمز المقترح للبريد يفضل في الأماكن التي تشير لخدمة البريد. ومع تكرار استخدامه واستمراريته يمكن تثبيت الشكل في ذهن المتعاملين مع الخدمة من الحجاج والمعتمرين.

٧. رمز دفاع مدني (شكل ٧):

	الرمز الفعلي	نسبة التعرف من المعتمرين ١٤١٥هـ	الرمز المقترح	نسبة التعرف من الحجاج ١٤١٤هـ	نسبة المعتمرين ١٤١٥هـ
دفاع مدني	EMERGENCY AMARGANSI İLK YARDIM	١٢,٨٪		٦٠,٢٪	٨٥,٤٪

الدفاع المدني من المرافق الهامة والتي تعني الكثير بالنسبة لحماية التجمعات والازدحام من الأخطار المرتقبة. وكما ذكرنا من قبل أن وجود نقاط الدفاع المدني في أماكن كثيرة بالحرم والمشاعر، وكذلك المرافئ والمطارات إلا أنه بالبحث حول الرمز الفعلي وجدنا حول الحرم أن اللغات التي كتب بها ما يرمز هي العربية والأردية والفارسية والملايو والإنجليزية والفرنسية والهوساوية.

وفي تصنيف آراء المعتمرين عرض الرمز الفعلي فنال ١٢,٨٪ من أصوات الذين تعرفوا عليه. في مقابل ٨٥,٤٪ للرمز المقترح. في حين أن هذا الرمز المقترح عرض في حج ١٤١٤هـ ونال ٦٠,٢٪.

وحين عرض هذا الرمز المقترح في الحج لم يعرض وحده إنما ضمن ثلاثة نماذج متنوعة تمثل تعبيراً عن الدفاع المدني فكان الشكل الحالي هو المختار والذي حصل على أعلى نسبة بين الرموز الأخرى.

فقد عرض على الحجاج قبل أداء النسك فتم اختياره بنسبة ٥٤,٤٪، وفي أثناء أداء النسك وأثناء التعامل مع الخدمة ورؤيتها وفعاليتها تم اختياره بنسبة ٦٢,١٪. ثم حصل في النهاية على ٦٠,٢٪ من عدد المستبينين وهي تعتبر نسبة أعلى من نسبة الرمزين الآخرين. والذين مثل أحدهما بسماعة هاتف وحولها لهب نيران والآخر بشخص يجري ووراءه لهب حريق.

أما الرمز المقترح فهو من تصميم الباحث ومكوناته اسطوانة الإطفاء وهي تطفئ لهب النيران. ولقد حصل حين عرض في استفتاء من المعتمرين في موسم ١٤١٥هـ على ٨٥,٤٪، بينما حصل الأصلي (الفعلي) على ١٢,٨٪ في نفس الموسم.

المستوى التعليمي مقابل اختيار الرمز المقترح (جدول ١٠)

الحالة / المستوى	أمي	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	عالي	مجموع
متعرفون على الرمز المقترح	٦٩	٦٢	١٥٣	١٣٨	١١٠	٣٢	٥٦٤
	٨٨,٤٪	٩٢,٥٪	٨٧,٩٪	٨٧,٣٪	٨٣,٣٪	٨٠٪	٨٦,٩٪
متعرفون على الرمز الفعلي	٩	٥	٢١	٢٠	٢٢	٨	٨٥
	١١,٥٪	٧,٤٪	١٢,٠٪	١٢,٦٪	١٦,٦٪	٢٠٪	١٣,١٪
إجمالي	٧٨	٦٧	١٧٤	١٥٨	١٣٢	٤٠	٦٤٩

ويلاحظ من الجدول (١٠) أن نسبة التعرف على الرمز ازدادت عند المرحلة الأمية والابتدائية والمتوسطة والثانوية والجامعية بشكل عالٍ لايقل عن ٨٣٪ وهو ما يؤكد صدق الاختيار عند كافة المستويات في مقابل مستواهم التعليمي، ورغم وجود كتابات بلغات متعددة في الرمز الفعلي الذي يشير إلى الخدمة، إلا أن الاختيار بين مستطيعي القراءة من المرحلة الابتدائية إلى الجامعية ازدادت النسبة في التوجه للرمز المقترح الذي لايحوي أي كتابات.

وتدل نسبة الأميين المشاركين في التعرف على الرمز المقترح على تفهم لما هو مقصود للدلالة على الخدمة، خاصة إذا ما علمنا أن نسبة الأمية في العيّنة المختارة شكلت أعلى نسبة في مؤسسة جنوب آسيا (٤٣,٧٪)، يليها الدول العربية (٢٧,٥٪)، أفريقيا غير العربية (١٧,٥٪)، مما يدل على تفهم الرمز المقترح على مختلف مستويات الثقافة الاجتماعية واختلاف النشأة في القارات الثلاث.

ولهذا ينصح باستخدام هذا الرمز للإشارة للخدمة أينما وجدت، وحين يستمر الرمز لمواسم مقبلة يكتسب استقراراً وتعارفاً بين الحجاج والمعتمرين.

٨ ـ رمز سلم(شكل ٨):

	الرمز الفعلي	نسبة التعرف من المعتمرين ١٤١٥هـ	الرمز المقترح	نسبة التعرف من الحجاج ١٤١٤هـ	نسبة المعتمرين ١٤١٥هـ
درج صعود	صعود سيرهى بالارنتن UPPER SEY TANLAR HAWA	٦,٠٪		٧٥,٣٪	٩٢,٤٪

صمم هذا الرمز لعرضه على حجاج موسم ١٤١٤هـ. ولقد اختير من ضمن مجموعة وردت بشكل السلم فقط، وذلك في كتاب "International Tradmark" وأضيف شكل (آدمي مجرد) رجل يصعد السلم بمعنى «صعود» وطرح الرمز المقترح في حج ١٤١٤هـ ونال نسبة ٣, ٧٥٪ من أصوات المستبينين تعرفوا عليه وكتبوا أن ذلك الرمز يعني سلم.

لأنه كما ذكرت في البحث السابق (حجازي ١٤١٤هـ) تم وضع الرمز وتركت مسافة لكتابة ما يراه المستبين دون إملاء عليه يكتبها بلغته ثم تترجم المعاني فيما بعد.

وحين تم استقصاء ماكتب عن رمز الصعود أو الدرج أو السلم في منطقة الحرم. وجدت بعض اللغات العربية أو الإنجليزية ثم لوحات أخرى ليس عليها سوى العربية. وتم تجميع اللغات جميعها المتفرقة في الكتابات واللافتات في أماكن أخرى فكانت UPPER SEY TANLAR HAWA ست لغات العربية والفارسية والأردية والملايو والإنجليزية والهوساوية.

ولقد بلغت نسبة التعرف على الرمز الفعلي بأي لغة موجودة نسبة ٠,٦٪. وللعلم فقد حصل الرمز المقترح من الحجاج على نسبة ٥٤, ٦٩٪ وذلك قبل أداء النسك، وارتفعت النسبة بعد التعامل مع الرمز فكانت النسبة ٧٦,٧٪.

أما الرمز المقترح فقد حصل على نسبة ٤, ٩٢٪ من المعتمرين في موسم ١٤١٥هـ، ولهذا يتضح:

المستوى التعليمي مقابل التعرف على الرمز المقترح (جدول ١١)								
الحالة / المستوى	أمي	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	لم يوضحوا	مجموع
متعرفون على الرمز المقترح	٧٤	٦١	١٥٩	١٥٤	١٢٧	٣٦	٦١١
	٩٤٪	٩٢,٤٪	٩١,٣٪	٩٦,٢٥٪	٩٦,٢٪	٩٠٪	٩٤,٠٪
متعرفون على الرمز الفعلي	٤	٥	١٥	٦	٥	٤	٣٩
	٥,١٪	٧,٥٧٪	٨,٦٢٪	٣,٧٥٪	٣,٧٨٪	١٠٪	٦,٠٪
إجمالي	٧٨	٦٦	١٧٤	١٦٠	١٣٢	٤٠	٦٥٠

وبمراجعة جدول (١١) ترتفع نسبة التعرف على الرمز المقترح بين المستويات التعليمية المختلفة مقارنة بالتعرف على الرمز الفعلي لنفس المستويات التعليمية.

وإذا نظرنا إلى نسبة الأمية المتعرفة على الرمز المقترح نجد أنها عالية ٩٤٪ مما يدعو إلى التخاطب بهذا الرمز ليتفهمه القارئ وغير القارئ، كذلك إذا وضعنا في الاعتبار الاختيار بين أفضليات نجد المستوى الابتدائي ٩٢,٤٪ والمتوسط ٩١,٣٪. أما بالنسبة للمستوى الثانوي والجامعي والذين يفترض أن ثقافتهم تختلف نسبياً ولهم اطلاع وفهم أوسع نجدهم أيضاً يختارون الرمز المقترح، وتتدنى إجاباتهم أمام الرمز الفعلي الذي يشمل الكتابة بلغات متعددة مما يدعو إلى اختيار هذا الرمز المقترح وتعميمه على أماكن الخدمة وعلى أماكن وجود السلالم الكهربائية حول الحرم الشريف وداخله ليتيسر تثبيت الشكل والمفهوم في الإرشاد.

٩ ـ رمز استحمام(شكل ٩):

	الرمز الفعلي	نسبة التعرف من المعتمرين ١٤١٥هـ	الرمز المقترح	نسبة التعرف من الحجاج ١٤١٤هـ	نسبة المعتمرين ١٤١٥هـ
استحمام	إستحمام غسل كرنا	٦,١٪		٨٤,٤٪	٩٢,٤٪

وفي الواقع لايوجد رمز فعلي للإشارة باستقلالية إلى مكان استحمام ولكن توجد بعض اللافتات عند دورات المياه في مخيمات الحجاج والمرافق العامة بجوار كوبري الجمرات كتب عليها استحمام.

وعلى الرغم من أن المعتمرين قد لايضطرون إلى استخدام الحمامات العامة بكثرة مثل الحجاج الذين يحتاجونها في فترة مكوثهم في منى للتطهير وتنظيف البدن، إلا أن وجود رمز يشير للتفرقة بين دورة المياه والحمام للاغتسال حتى لايختلط الأمر.

وحين عرض الاستبيان في ١٤١٤هـ (حجازي ١٤١٤هـ) كانت استجابة الحجاج للرمز المقترح قبل أداء النسك وأثناء وجودهم في مكة عالية جداً ٨١,٥٪، وارتفعت حين أخذت آراؤهم أثناء أداء النسك وصل إلى ٨٦,٧٪، ربما لاحتياجهم لرؤية مثل هذه اللافتات. ولقد وصل إجمالي الآراء بعد أخذ المتوسط إلى نسبة مرتفعة تدعو إلى أهمية استخدام هذا الرمز ٨٤,٤٪.

وحين عرض الرمز المقترح إلى جوار الرمز المفترض وجوده أحياناً كتابة، وصلت نسبة التعرف إليه ٩٢,٤٪ مقابل ٦,١٪ للرمز المكتوب باللغة الأردية فقط.

ونظراً لارتفاع نسبة اختيار الرمز في موسمين متتالين وعلى عيّنتين مختلفتين في الظروف رئي الاكتفاء بهذه النتيجة دون اللجوء إلى تحليلات أكثر، اقتناعاً منا بجدوى وجود مثل هذا الرمز المعبر في أماكن الخدمة بالمشاعر خاصة بمنى.

١٠. رمز مجزرة(شكل ١٠):

	الرمز الفعلي	نسبة التعرف من المعتمرين ١٤١٥هـ	الرمز المقترح	نسبة التعرف من الحجاج ١٤١٤هـ	نسبة المعتمرين ١٤١٥هـ
مجزرة	قربان گاه مجزرة الجمال والابقار SLUGHTER SACRIFICE CAMELS COWS	١١,٠٪		٧٧,٨٪	٨٦,٣٪

حين عرض هذا الرمز المقترح في دراسة (١٤١٤هـ) كان ضمن ثلاثة أشكال أخرى، والرمز المقترح موجود في كبائن بيع سندات الهدي، ولكن بدون سكين، وقد عرض أيضاً هذا الرمز ضمن الرموز المشيرة للمجزرة، ولقد اختير الرمز المقترح من الحجاج بنسبة ٧٧,٨٪.

كما أنه حين عرض على الحجاج قبل أداء النسك ومنهم من يأتي لأول مرة أصاب نسبة ٦٥,٦٠٪ ثم ارتفعت النسبة أثناء أداء النسك وتعرفهم على

المجزرة فاختير بنسبة ٩ ,٧٩٪ وبلغت النسبة النهائية كما هي معروضة أمامنا.

وعلى الرغم من أن الرمز الفعلي موجود فقط بالقرب من المجزرة وليس بصورة متكررة إلا قليلاً على الطريق إليها، إلا أن الاختيار له كان ضعيفاً والتعرف عليه بنسبة ٠ ,١١٪ تعني عدم حصوله على نسب عالية.

وحين عرض على المعتمرين ومنهم نسبة أدت الحج سابقاً كان اختياره بنسبة ٣ ,٨٦٪ مما يعني قبوله في موسمين متعاقبين باختلاف العيّنة.

المستوى التعليمي مقابل اختيار الرمز المقترح (جدول ١٢)

المستوى / الحالة	أمي	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	لم يوضحوا	مجموع
متعرفون على الرمز المقترح	٧٠	٦٢	١٥٦	١٣٩	١١٢	٣٤	٥٧٣
	٩٠,٩٪	٩٢,٥٪	٨٩,٦٪	٨٧,٤٪	٨٥,٤٩٪	٨٩,٤٧٪	٨٨,٧٪
متعرفون على الرمز الفعلي	٧	٥	١٨	٢٠	١٩	٤	٧٣
	٩,٠٩٪	٧,٤٦٪	١٠,٣٪	١٢,٥٧٪	١٤,٥٠٪	١٠,٥٢٪	١١,٣٪
إجمالي	٧٧	٦٧	١٧٤	١٥٩	١٣١	٣٦	٦٤٦

بالنظر إلى الجدول رقم (١٢)، نلاحظ ارتفاع الاستجابة بين من يستطيعون القراءة (ابتدائي ٥ ,٩٢٪)، (متوسط ٦ ,٨٩٪)، (ثانوي ٤ ,٨٧٪)، (جامعي ٤٩ ,٨٥)، وأيضاً من لم يستطيعوا القراءة وتعرفوا من خلال استفتائهم على الرمز المقترح بنسبة (٩ ,٩٠٪).

وعل الرغم من الكتابة بلغات متعددة على الرمز الفعلي الموجود في منطقة المجازر، إلا أنه لم يلق استجابة عالية مثل الرمز المقترح فوصلت نسبة التعرف عليه ٠ ,١١٪.

١١ـ رمز شرطة(شكل ١١):

	الرمز الفعلي	نسبة التعرف من المعتمرين ١٤١٥هـ	الرمز المقترح	نسبة التعرف من الحجاج ١٤١٤هـ	نسبة المعتمرين ١٤١٥هـ
شرطة	شرطة الحرم پولیس LOST&FOUND	٢ ,١٥٪		٥ ,٧١٪	٣ ,٨٣٪

مثل ما ذكرنا في الإطار النظري فرمز شرطة هنا يرمز إلى كل ما يحتاجه الحاج والمعتمر من جهاز الشرطة المتعدد الأقسام من شرطة أمنية إلى بحث عن المفقودات وأيضاً الإرشاد إلى الأماكن الهامة ومساعدة الحجاج في حفظ أرواحهم وأمتعتهم.

ولهذا حين وضعت اللافتات التي تشير إلى شرطة الحرم أو مكاتب الإرشاد وغيرها من الأنشطة الأمنية، روعي أن تجمع أشهر الكلمات التي تكررت في أكثر من مكان، وكانت باللغات العربية والأردية والتركية والإنجليزية.

أما الرمز المقترح فهو ليس من تصميم الباحث ولكنه من كتاب *International Trademark*. وأيضاً يتكرر في كثير من الأماكن الهامة مثل المطارات والمرافئ البحرية، إلا أنه لايوجد في أماكن تردد ومكوث الحجاج والمعتمرين في مكة والمشاعر أو المدينة المنورة.

ولقد حصل الرمز المقترح على نسبة ٥ ,٧١٪ من الحجاج (١٤١٤هـ) ونسبة ٣ ,٨٣٪ حين قورن بالرمز الفعلي في رمضان ١٤١٥هـ، بينما حصل الرمز الفعلي على نسبة ٢ ,١٥٪.

المستوى التعليمي مقابل التعرف على الرمز المقترح (جدول ١٣)							
المستوى / الحالة	أمي	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	لم يوضحوا	مجموع
متعرفون على الرمز المقترح	٧٢	٥٩	١٥٣	١٢٨	١٠٦	٣١	٥٤٩
	٪٩٢,٣٠	٪٨٩,٣	٪٨٧,٩	٪٧٩,٥	٪٨٠,٩	٪٧٥,٦٠	٪٨٤,٣
متعرفون على الرمز الفعلي	٦	٧	٢١	٣٣	٢٥	١٠	١٠٢
	٪٧,٦٩	٪١٠,٦	٪١٢,٠٦	٪٢٠,٤٩	٪١٥,٥	٪٢,٤٣	٪١٥,٧
إجمالي	٧٨	٦٦	١٧٤	١٦١	١٣١	٤١	٦٥١

يلاحظ في الجدول السابق تفوق نسب الأمية في التعرف على الرمز المقترح ٩٢,٣٠٪ في مقابل التعرف على الرمز الآخر وهذا طبيعي، أما بالنسبة للمستويات التعليمية المختلفة والتي تستطيع التعرف (طبقاً للغات التي يقرأونها) على المعنى المكتوب إلا أنهم اختاروا الرمز المرسوم، وقد يكون ضمن مكونات الاختيار عالمية الرمز وذلك ما يحقق الهدف المطلوب وهو انتشار الرمز والتعرف عليه.

ولهذا يكون هذا الرمز مؤيداً على كافة التغيرات سواء للعيّنة (موسم حج ١٤١٤هـ، موسم رمضان ١٤١٥هـ)، وكذلك الثقافات (الجنسيات)، وكذلك مستوى التعليم والأمية.

١٢. رمز توعية(شكل ١٢):

	الرمز الفعلي	نسبة التعرف من المعتمرين ١٤١٥هـ	الرمز المقترح	نسبة التعرف من الحجاج ١٤١٤هـ	نسبة المعتمرين ١٤١٥هـ
توعية	وعظ مكتب التدريس وإدارة التطويف مراقبة التدريس	١٤,١٪		١٤,١٪	٨٤,٥٪

والتوعية هنا لاتقتصر على التوعية الدينية أو الوعظ، وإنما تتعداها إلى الاستشارات الدينية والسؤال عن كل ما يتصل بالنسك أو العبادة أو الفتوى حيث إنها تمثل كلها مصدراً واحداً هو القرآن الكريم والسنة المطهرة. ولذا رمز إليها برجل وقور يمسك كتاباً والباقون جلوس يستمعون.

وحين عرض هذا الرمز في (حج ١٤١٤هـ) عرض ضمن مجموعة أخرى للتوعية، ولكنه اختير بنسبة معقولة حتى قبل أداء النسك ٥٥,٩١٪، وارتفعت أثناء أداء النسك إلى نسبة ٦٢,١٪، ولكنه في النهاية وبحساب المتوسط ظهرت نسبة ٥٨,٣٪.

وحين طرح الرمز المقترح مقارناً بالرمز الفعلي والذي لايضم سوى كتابات باللغة العربية فقط لكافة الأنشطة الدينية حصل الرمز المقترح على ٨٤,٥٪، بينما حصل الرمز الفعلي على ١٤,١٪ من نفس عيّنة المعتمرين في موسم ١٤١٥هـ.

وبإيجاد علاقة تحليلية بين بعض المتغيرات مثل مستوى الثقافة وجد الآتي:

المستوى التعليمي مقابل اختيار الرمز المقترح (جدول ١٤)							
المستوى / الحالة	أمي	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	لم يوضحوا	مجموع
متعرفون على الرمز المقترح	٧٢	٦١	١٥٢	١٣٦	١٠٦	٣١	٥٥٨
	٩٢,٣٠٪	٩١,٠٤٪	٨٧,٣٥٪	٨٤,٤٧٪	٨٠,٩١٪	٧٥,٦٠٪	٨٥,٦٪
متعرفون على الرمز الفعلي	٦	٦	٢٢	٢٥	٢٥	١٠	٩٤
	٧,٦٩٪	٨,٩٥٪	١٢,٦٪	١٥,٥٢٪	١٩,٠٨٪	٢٤,٣٩٪	١٤,٤٪
إجمالي	٧٨	٦٧	١٧٤	١٦١	١٣١	٤١	٦٥٢

ونلاحظ من الجدول السابق (١٤) ارتفاع نسبة التعرف من الأميين على الرمز المقترح، وكذلك نسب المتعلمين من ابتدائي ٤ , ٩١٪، المتوسط ٣٥ , ٨٧٪، والثانوي ٤٧ , ٨٤٪. وذلك يدل على قابلية الرمز المقترح للعيّنة سواء من المعتمرين ١٤١٥هـ أو الحجاج ١٤١٤هـ ولو بنسبة ضئيلة.

ولذلك يوصي الباحث باتخاذه على كافة الأنشطة الأمنية والتي يمكن عن طريقها مساعدة الحجاج.

النتائج والتوصيات

نتائج البحث:

أولاً: بالنسبة للهدف الأول للبحث وهو: « تأكيد الرموز المختارة من قبل حجاج عام ١٤١٤هـ، للخدمات المحيطة بالحرم ».

النتيجة: تم تأكيد عشرة رموز مختارة من الحجاج، وأكد اختيارها المعتمرون بنسبة تتراوح بين ٩, ٧٧٪ إلى ٦, ٩٢٪. أما الرمزان اللذان لم يحصلا تلك النسبة فكانا رمز رجل وحصل على ٤, ٤٧٪، رمز امرأة ٧, ٥٢٪.

ثانياً: بالنسبة للهدف الثاني للبحث وهو: « تثبيت الرموز على الخدمات الأساسية بمنطقة الحرم والمشاعر ».

النتيجة: وضح من التحليلات الإحصائية التي أجريت، أن معظم الرموز المعروضة لاقت تعرفاً واضحاً سواء بالنسبة للجنسية أو مستوى التعليم وبالتالي يمكن اعتبار ذلك نقطة انطلاق لتثبيت هذه الرموز على الخدمات حول الحرم بتعاون المسئولين.

ثالثاً: بالنسبة للهدف الثالث للبحث وهو: « تداول استخدام الرمز بين المعتمرين والحجاج نظراً لسهولة فهمه بين المتعلمين والأميين ».

النتيجة: ثبت من التحليلات الإحصائية المتعلقة بمقابلة إجابات الأميين والمتعلمين أمام الاختيار بين الرمز المقترح والرمز الفعلي تجاوب عالي النسبة بين الأميين، وكذلك درجات التعلم المختلفة لاختيار الرمز المقترح مما يعني سهولة تداوله على مختلف اللغات ودرجات الثقافة.

نتائج عامة:

١ ـ توجد إمكانية واسعة لاستبدال الرموز المعبّرة عن الخدمة بدلاً من الكتابة بلغات متعددة.

٢ ـ أمكن الاستفادة من الرموز التي اتفق عليها بين الحجاج في موسم ١٤١٤هـ.

٣ ـ ظهر من تجربة عرض رمزين متجاورين لنفس الخدمة أحدهما موجود في الخدمة والآخر مختار من قبل الحجاج، أن ذلك يعطي فرصة كبيرة للاختيار للمتعاملين مع الخدمات والمرافق أيهما يختار مهما كان مستوى ثقافته ولغته.

٤ ـ وجد من خلال البحث أن واقعية جمع الآراء من الحجاج والمعتمرين تبعد تماماً عن الاجتهاد، بمعنى أنه أثناء أداء النسك والتعامل مع الخدمات، يشعر الحاج أو المعتمر بالحاجة إلى الخدمات وما يشير إليها ويتفهمه بثقافته ولغته.

ومن هنا تتكون قاعدة معلومات جيدة لتنظيم وتوجيه الإرشاد.

نتائج الرموز المنتقاة واستجابة المعتمرين لها (رمضان ١٤١٥هـ)

	الرمز الفعلي	نسبة التعرف من المعتمرين ١٤١٥هـ	الرمز المقترح	نسبة التعرف من الحجاج ١٤١٤هـ	نسبة المعتمرين ١٤١٥هـ
وضوء	وضوء ABDEST YERI	١٣,٧٪		٨٧,٦٪	٤٧,٥٪
رجل		٤٢,٥٪		٤٤٪	٤٧,٤٪
توقف	ممنوع الدخول NO ENTRANCE GIRMEK YASAKTIR BA.SHIGA.	٢٠,٥٪		٦٠,١٪	٧٧,٩٪
هاتف		٧,٣٪		٧٧,٢٪	٩٢,٦٪
امرأة		٣٦٪		٥٧,٨٪	٥٢,٧٪
بريد		١٣,١٪		٧٥,٢٪	٨٦٪

	الرمز الفعلي	نسبة التعرف من المعتمرين ١٤١٥هـ	الرمز المقترح	نسبة التعرف من الحجاج ١٤١٤هـ	نسبة المعتمرين ١٤١٥هـ
دفاع مدني	دفاع مدني أورجانسي ايمرجنسي EMERGENCY AMARGANSI İLK YARDIM	٪١٢,٨		٪٦٠,٢	٪٨٥,٤
درج صعود	صعود چزمنا بالارفتن UPPER SEY TANLAR HAWA	٪٦,٠		٪٧٥,٣	٪٩٢,٤
استحمام	إستحمام غسل كرنا	٪٦,١		٪٨٤,٤	٪٩٢,٤
مجزرة	مجزرة الخرفان والابقار SLUGHTER SACRIFICE CAMELS COWS	٪١١,٠		٪٧٧,٨	٪٨٦,٣
شرطة	شرطة الحرم كشركي دبازيابي LOST& FOUND	٪١٥,٢		٪٧١,٥	٪٨٣,٣
توعية	وعظ مكتب التدريس وإدارة التطويف مراقبة التدريس	٪١٤,١		٪٥٨,٣	٪٨٤,٥

التوصيات:

١ - يوصي البحث بإعادة طرح بعض الرموز التي لم تحصل على نسبة أكثر من ٧٠٪. مرة أخرى وفي أحد مواسم الحج حيث تكثر الجنسيات والثقافات.

٢ - يوصي البحث بتعميم الرموز المنتقاة من قبل المعتمرين بعد أن اختيرت في موسمين متتاليين.

٣ - يوصي البحث بمسح شامل للمرافق والخدمات التي يحتاجها الحجاج والمعتمرون لتحويل الإرشاد المكتوب لها إلى إرشاد شكلي أو رمزي لأنه أسهل تداولاً بين الثقافات المختلفة.

٤ - يوصي البحث بتعميم الرموز المنتقاة والأخرى التي اختيرت في الحج ١٤١٤هـ على كتيبات وخرائط ضمن برامج توعية الحجاج قبل وصولهم لأداء الفريضة.

٥ - يوصي البحث باعتماد تلك الرموز على الخرائط الإرشادية تسهيلاً لربط الخدمات بالإرشاد المستمر.

٦ - يوصي البحث بطبع كتيبات صغيرة أو مجموعة أوراق ترفق بكتيبات وزارة الحج ووزارة الإعلام ومجلة أهلاً وسهلاً للخطوط السعودية وكافة المطبوعات التي توزع على الحجاج والقادمين للمملكة تسهيلاً لتثبيت الرموز الخاصة بالمشاعر والحرم واستمرار التعامل بها.

المراجع

- (حجازي) ثروت: نظام إرشادي مقترح لدخول وخروج المصلين من الحرم المكي الشريف ـ رمضان ١٤١٥هـ.

- (حجازي) ثروت: الرموز الأكثر فعالية في إرشاد الحجاج بالمشاعر، حج ١٤١٤هـ.

- (عسيري) علي: نظم وقنوات الاتصال ودورها في توعية الحجاج، حج ١٤١٣هـ.

- د. جارفي وليم: الاتصال أساس النشاط العلمي، ترجمة د. حشمت قاسم، الدار العربية.

- (حجازي) ثروت: الصور الذهنية لدى المعتمرين عن الحرم المكي، رمضان ١٤١٥هـ.

- (فهمي) مصطفى: الدوافع، دراسة نفسية، دار المعارف ـ القاهرة، ١٩٦٣م.

- Mcfee: **Art culture And Environment catalyst for Teaching**, Kendall, PuBlishing company, 1977.

- Miller (A): **The Psychology of communication Sevenessays**, Penguin Books, London, 1968.

- Wildbur (Peter): **International Trademark design**, van mostr and reinhdid company New York 1979.



الملاحق

١ ـ عرض النتائج النهائية للرموز الأكثر فاعلية ١٤١٤هـ.

٢ ـ الرموز التي بلغت نسبة اختيارها أكثر من ٧٠٪.

٣ ـ الرموز التي بلغت نسبة اختيارها أقل من ٧٠٪.

٤ ـ الرموز المنتقاة ونسب اختيارها.

٥ ـ استبانة البحث.

عرض النتائج النهائية
للرموز المختارة من قبل عيّنة البحث

م	مسمى الرمز	قبل أداء النسك	أثناء أداء النسك	بعد أداء النسك	الإجمالي
١	**دفاع مدني**	٢٦٩ ٥٤,٤١٪	١٩٢ ٦٢,١٪	١٩٤ ٥٩,٧٪	٦٥٥ ٥٧,٨١٪
٢	**إسعاف**	٣٨٤ ٧٣,٥٪	٢٤٩ ٨٠,٦٪	٢٤٧ ٧٦,٠٪	٨٨٠ ٧٧,٧٪
٣	**بريد**	٣٧٨ ٧٠,٢٦٪	٢٣٥ ٧٦,١٪	٢٣٩ ٧٣,٥٪	٨٥٢ ٧٥,٢٪
٤	**هاتف**	٤٢٦ ٨٦,٠٦٪	٢٨٣ ٩١,٦٪	٢٨٢ ٨٦,٨٪	٩٩١ ٨٧,٥٪
٥	**استعلامات**	٦٦ ١٠,٥٦٪	٣٥ ١١,٣٪	٤٠ ١٢,٣٪	١٤١ ١١,٣٨٪
٦	**شرطة**	٣٦٠ ٦٦,٧٪	٢١٨ ٧٠,٦٪	٢٣٢ ٧١,٤٪	٨١٠ ٧١,٥٪
٧	**رجل**	٧١ ٦٨,٥٪	٤٨ ٨٠,٩٪	٢٨ ٧٤,٨٪	٥٠٠ ٤٧,١٦٪
٨	**امرأة**	٢٦٨ ٥٢,٣٪	١٩٤ ٦٢,٨٪	١٩٣ ٥٩,٤٪	٦٥٥ ٥٨,١٦٪
٩	**إرشاد تائهين**	٧٤ ١١,٩٣٪	٥٢ ١٦,٨٪	٣٦ ١١,١٪	١٦٢ ١٣,٢٧٪
١٠	**توقف ممنوع**	٣٠٧ ٥٤,١٤٪	١٨٥ ٥٩,٩٪	١٨٩ ٥٨,٢٪	٦٨١ ٥٧,٤٪
١١	**إصلاح**	١٤٩ ٣٣,٠٣٪	٩٧ ٣١,٤٪	٨٦ ٢٦,٥٪	٣٣٢ ٣٠,٢١٪
١٢	**درج صعود**	٣٥٤ ٦٩,٥٤٪	٢٣٧ ٧٦,٧٪	٢٤٢ ٧٤,٥٪	٨٥٣ ٧٥,٣٪

تابع عرض النتائج النهائية
للرموز المختارة من قبل عيّنة البحث

م	مسمى الرمز	قبل أداء النسك	أثناء أداء النسك	بعد أداء النسك	الإجمالي
١٣	حافلة	٣٠٧ ٦٨,٥٪	٢٥٠ ٨٠,٩٪	٢٤٣ ٧٤,٨٪	٨٩٠ ٧٨,٦٪
١٤	مطعم	٣٦٥ ٦٩,٩٪	٢٣٢ ٧٥,١٪	٢٤٩ ٧٦,٦٪	٨٤٦ ٧٤,٧٪
١٥	المسجد الحرام	٤٠٧ ٨١,٥٪	٢٦١ ٨٤,٥٪	٢٨١ ٨٦,٥٪	٩٤٩ ٨٣,٨٪
١٦	مسجد	٤٠٧ ٧٦,٩٪	٢٥٧ ٨٣٪	٢٥٥ ٧٨٪	٩١٩ ٨١,١٪
١٧	استحمام	٤٣٢ ٨١,٠٥٪	٢٦٨ ٨٦,٧٪	٢٥٦ ٨١,٥٪	٩٥٦ ٨٤,٤٪
١٨	وضوء	٤٢٤ ٨٨,٥٪	٢٧١ ٨٧,٧٪	٢٩٨ ٩١,٧٪	٩٩٣ ٨٧,٦٪
١٩	جبل الرحمة	٢٣٠ ٤٥,١٨٪	١٩٠ ٦١,٥٪	١٦٥ ٥٠,٨٪	٥٨٥ ٥٢,٤٩٪
٢٠	جمع الجمرات	٣٢٤ ٤٦,٥٪	٢٢٥ ٧٢,٧٪	٢٣٧ ٧٢,٩٪	٧٨٦ ٦٤٪
٢١	رمي الجمرات	٣٨٧ ٧٩,٤٪	٢٦١ ٨٤,٥٪	٢٥٠ ٧٦,٩٪	٩٠٨ ٨٠,١٪
٢٢	مجزرة / اضاحي	٢٦٩ ٦٥,٦٠٪	٢٤٧ ٧٩,٩٪	٢٤٤ ٧٥٪	٨٢٢ ٧٧,٨٪
٢٣	توعية دينية	٢٧٩ ٥٥,٩١٪	١٩٢ ٦٢,١٪	١٨٩ ٥٨,١٢٪	٦٦٠ ٥٨,٧١٪
٢٤	حلاقة / قص شعر	٢٣٠ ٧١,٧٪	٢٤٦ ٧٩,٦٪	٢٤٤ ٧٥,١٪	٨٥٥ ٧٥,٥٪

الرموز التي حازت على أكثر من ٧٠٪

م	مسمى الرمز	الرمز المقترح	قبل أداء النسك	أثناء أداء النسك	بعد أداء النسك	الاجمالي
١	اسعاف		٣٨٤ ٪٧٣,٥	٣٤٩ ٪٨٠,٦	٢٤٧ ٪٧٦,٠	٨٨٠ ٪٧٧,٧
٢	بريد		٣٧٨ ٪٧٠,٢٦	٢٣٥ ٪٧٦,١	٢٣٩ ٪٧٣,٥	٨٥٢ ٪٧٥,٢
٣	هاتف		٤٢٦ ٪٨٦,٠٦	٢٨٣ ٪٩١,٦	٢٨٢ ٪٨٦,٨	٩٩١ ٪٨٧,٥
٤	شرطة		٣٦٠ ٪٦٦,٧	٢١٨ ٪٧٠,٦	٢٣٢ ٪٧١,٤	٨١٠ ٪٧١,٥
٥	درج صعود		٣٥٤ ٪٦٩,٥٤	٢٣٧ ٪٧٦,٧	٢٤٢ ٪٧٤,٥	٨٥٣ ٪٧٥,٣
٦	حافله		٣٠٧ ٪٦٨,٥	٢٥٠ ٪٨٠,٩	٢٤٣ ٪٧٤,٨	٨٩٠ ٪٧٨,٦
٧	مطعم		٣٦٥ ٪٦٩,٩	٢٣٢ ٪٧٥,١	٢٤٩ ٪٧٦,٦	٨٤٦ ٪٧٤,٧

تابع الرموز التي حازت على أكثر من ٧٠٪

م	مسمى الرمز	الرمز المقترح	قبل أداء النسك	أثناء أداء النسك	بعد أداء النسك	الاجمالي
٨	المسجد الحرام		٤٠٧ ٨١,٥٪	٣٦١ ٨٤,٥٪	٢٨١ ٨٦,٥٪	٩٤٩ ٨٣,٨٪
٩	مسجد		٤٠٧ ٧٦,٩٪	٢٥٧ ٨٣٪	٢٥٥ ٧٨٪	٩١٩ ٨١,١٪
١٠	استحمام		٤٣٢ ٨١,٠٥٪	٢٦٨ ٨٦,٧٪	٢٥٦ ٨١,٥	٩٥٦ ٨٤,٤٪
١١	وضوء		٤٢٤ ٨٨,٥٪	٢٧١ ٨٧,٧	٢٩٨ ٩١,٧٪	٩٩٣ ٨٧,٦٪
١٢	جمع الجمرات		٣٢٤ ٤٦,٥٪	٢٢٥ ٧٢,٧٪	٢٣٧ ٧٢,٩٪	٧٨٦ ٦٩,٧٪
١٣	رمي الجمرات		٣٨٧ ٧٩,٤٪	٢٦١ ٨٤,٥٪	٢٥٠ ٧٦,٩٪	٩٠٨ ٨٠,١٪
١٤	مجزرة أضاحي		٢٦٩ ٦٥,٦٠٪	٢٤٧ ٧٩,٩٪	٢٤٤٦ ٧٥٪	٨٢٢ ٧٧,٨٪
١٥	حلاقة قص الشعر		٢٣٠ ٧١,٧٪	٢٤٦ ٧٩,٦٪	٢٤٤ ٧٥,١٪	٨٥٥ ٧٥,٥٪

كما يمكن إعادة طرح بعض الرموز الأخرى والتي تدنت نسبة انتقائها عن ٧٠٪ وهي:

١	رمز	دفاع مدني	حصل على	٥٣,٠٠٪
٢	رمز	استعلامات	حصل على	١٢,٠٠٪
٣	رمز	امرأة	حصل على	٥٨,٠٠٪
٤	رمز	توقف (ممنوع)	حصل على	٥٧,٤٪
٥	رمز	جبل الرحمة	حصل على	٥٢,٤٩٪
٦	رمز	جمع الجمرات	حصل على	٦٤,٠٠٪
٧	رمز	توعية دينية	حصل على	٥٨,٧١٪

* هذه الرموز حصلت على نسبة أقل من ٧٠٪ ويقترح إعادة طرحها.